

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Е. А. Родионова

**ПСИХОЛОГО-СОЦИАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

(дополнительный материал к курсу «Конфликтология»)

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2005

УДК

ББК

Рекомендовано к печати Методическим советом СПбГИПСР

Рецензент:

Родионова Е.А. **Психолого-социальные основы разрешения конфликтов.** (Дополнительный материал к курсу «Конфликтология»). Учебное пособие. – СПб.: СПбГИПСР, 2005. – 81 с.

ISBN

В пособии изложены психолого-социальные основы конфликтологии, виды, причины и способы разрешения конфликтов, методы профилактики конфликтного поведения, диагностический минимум и контрольные задания разноуровневого характера.

Учебное пособие адресовано студентам высших учебных заведений, специалистам, работающим в области психолого-педагогической, психолого-социальной работы, а также специалистам по работе с персоналом.

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие «Психолого-социальные основы разрешения конфликтов» предназначено для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по психолого-педагогическим и психолого-социальным специальностям.

Изучение психологии конфликтов в высших учебных заведениях имеет цель приобщения будущих специалистов к грамотному взаимодействию в конфликтных ситуациях, конструктивному их разрешению, организации коммуникативного и личностного пространства в ситуации конфликта. Студенты, изучая конфликтологию, учатся определять природу и причины конфликтов, на основании методов исследования анализировать конфликтные ситуации разного типа; корректировать собственное психическое состояние в состоянии конфликта; определять динамику и механизмы конфликта.

Учебное пособие способствует более эффективной организации процесса изучения учебного материала, экономии времени в ходе конспектирования материала лекций, обеспечивает возможность индивидуализированного и самостоятельного подхода к организации учебного процесса.

В пособии рассматриваются типология, причины, динамика конфликтов и основные способы их разрешения. При подготовке материала использованы разработки как западных специалистов в области конфликтологии, так и последние разработки российских исследователей. Особое внимание уделяется технологии смягчения и регулирования конфликтов. Теоретический материал подкрепляется практическими упражнениями, позволяющими закрепить навыки грамотного разрешения конфликтов и построения взаимодействия в конфликтной ситуации. Каждая тема закрепляется контрольными заданиями практического и тестового характера, диагностическим минимумом.

В пособии представлен дидактический аппарат, способствующий самостоятельной работе (в том числе и аудиторно) студентов (слушателей) над освоением учебной дисциплины.

Тема 1. Конфликтология: исторический обзор.

План:

1. Ранние представления.
2. Новые подходы.
3. Марксизм.
4. Немарксистская традиция.
5. Современные концепции.

Практическая работа № 1

1. Ранние представления.

Первые представления о конфликтах и их причинах можно встретить в **мифах и преданиях, идеях и высказываниях** философов, историков, писателей прошлых веков. *Тогда основным средством разрешения считалась власть старейшин, но противоречия оставались, иногда даже обострялись.*

Первые попытки осмысления природы конфликта принадлежат древнегреческим философам (таблица 1).

Таблица 1.

Ранние представления о природе конфликта

ГЕРАКЛИТ - античный философ-диалектик	Связывает рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. «В мире все рождается через распри и вражду». Единственный всеобщий закон, царящий в космосе, - это «война - отец сего и царь всего. Одним она определила быть богами, а другим - людьми, одних она сделала рабами, а других - свободными».
ЭПИКУР - философ-материалист	Поддерживал идею Гераклита о том, что конфликт является основой всех вещей, НО при этом считал, что негативные последствия столкновений когда-нибудь приведут к тому, что на Земле воцарится постоянный мир.
ХРИСТИАНСКАЯ ФИЛОСОФИЯ	Стремилась, особенно в начальный период своего развития, доказать преимущество мира, согласия и братства между людьми (аргументация против вооруженных конфликтов).
ЭРАЗМ РОТТЕР-	«Война сладка для тех, кто ее не знает». Указывал, что конфликт

ДАМСКИЙ - гуманист	имеет свою логику, который разрастается, подобно цепной реакции, вовлекая все новые слои населения. Отмечал, что примирение очень сложно даже в том случае, если противники стоят на сходных духовных позициях. «Наибольшим абсурдом является то, что Христос присутствует в обоих враждебных лагерях, как будто сам с собой ведет борьбу».
ФРЕНСИС БЭКОН - английский философ-материалист	Впервые подверг теоретическому анализу совокупность причин конфликтов внутри страны, проанализировав <i>материальные, политические и психологические</i> условия социальных беспорядков, а также возможные способы их преодоления. Бекон считал, что решающую роль в конфликте играют <i>материальные причины</i> (бедственное положение народа). «Сколько в государстве разоренных, столько готовых мятежников». «Мятежи, вызываемые брюхом, самые наихудшие». Рассматривая <i>политические причины</i> конфликтов, Бэкон отмечал, что последним способствуют единоличное решение вопросов, без учета мнения сословий, сената. <i>Психологические</i> - 1) зависть в общественной жизни, 2) ложные слухи; 3) неосторожные высказывания. Средствами разрешения конфликтов Бэкон считал: - устранение всеми возможными способами материальных причин социальных конфликтов, - искусство политического маневрирования (цитата с. 9), - разделение партий между собой и срамливание их друг на друга; - забота о том, чтобы у недовольных не оказалось достойного вожака, который мог бы их объединить.

2. Новые подходы.

В XVIII веке с открытой критикой вооруженных конфликтов выступали английский демократы и французские просветители В. Д. Пристли, Ш. Монтескье, Д. Дидро, Ж. Ж. Руссо, Вольтер. Вооруженные конфликты они рассматривали как пережиток «варварской эпохи», полагали, что замена одного строя (феодального) новым приведет к «вечному миру» (таблица 2).

«Новые подходы» в изучении конфликта

Ж. Ж. Руссо	Конфликт - это естественный ход развития общества. Считал, что исторический процесс распадается на три части: « естественное состояние, когда люди свободны и равны», затем развитие цивилизации приводит к утрате людьми состояния равенства, и, наконец, заключив общественный договор, люди вновь обретают утраченную гармонию равенства.
Иммануил Кант	Считал, что «состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние...последнее, наоборот, есть состояние войны, т.е. если не непрерывные военные действия, то постоянная их угроза.
Г. В. Ф. Гегель	Конфликты и столкновения не только возможны, но и неизбежны как необходимый процесс развития общества, и указывал на принципиальную неустранимость их последствий.
Томас Мальтус - английский экономист, священник	Утверждал, что конфликты происходят из-за усиливающейся в стране безработицы. Последняя, в свою очередь, возникает из-за «легкомысленной привычки» населения «неразумно» размножаться. Естественно, такой взгляд на конфликты делает их постоянным фактором общественного развития.
Чарлз Дарвин - английский биолог	Развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов. Распространял ли Дарвин эти идеи на процессы развития общества, определить трудно, но в последствии возник так называемый «социальный дарвинизм» в качестве научного направления, сторонники которого пытались объяснить эволюцию общественной жизни биологическими законами естественного отбора и борьбы за существование.
Уильям Самнер - социальный дарвинист	Фактор прогресса - борьба за существование, в которой гибнут наиболее слабые, худшие представители рода человеческого. Именно победители являются подлинными творцами всеобщих ценностей и попросту наилучшими людьми. Они - закономерный продукт естественной селекции. Поэтому У. Самнер был категорически против всякого вмешательства государства в общественную жизнь и осуждал социалистические идеи, считая,

	что социализм - это вызов фактам. Общественные процессы не могут и не должны контролироваться людьми, а сама идея о сознательном улучшении мира - абсурдна. При всем при этом именно Самнер положил начало изучению межгрупповых отношений в психологии.
Людвиг Гумплович – польско-австрийский представитель социального дарвинизма, юрист	Всемирная история – это постоянная борьба рас за существование. Источник конфликта – не только в природе человека, но и в социальных феноменах различных по своему типу культур. Природу социального конфликта можно свести к трем основным тезисам: 1) конфликты составляют сущность исторического процесса; 2) дифференциация общества на господствующих и подчиненных – явление вечное, следовательно, конфликт тоже вечен; 3) конфликты способствуют единству общества.

В настоящее время последователей социального дарвинизма мало. На разработку проблематики конфликта в последнее время оказывает такая наука, как социология, которая, в отличие от социальной философии, выводящей знания из философских постулатов, переходит к теоретическим построениям на основе обобщения фактов.

В социологии проблему конфликта рассматривали:

Георг Зиммер (немецкий социолог), Роберт Парк (социолог), Эрнест Уотсон Берджесс, Аббион Смолл (чикагские социологи) – конфликт – важный источник социальных перемен, так как именно благодаря этому явлению в обществе существуют такие формы социального взаимодействия, как авторитет, сотрудничество, взаимодействие, подчинение, договор.

3. Марксизм.

Марксистская социология внесла существенные коррективы в представления об общественном развитии, в том числе и в разработку проблемы конфликта. Заслуживают внимания следующие положения:

1. Конфликты являются «двигателем прогресса» (рефлексия);
2. В будущем существует возможность исключить конфликты из жизни общества (рефлексия); социалистическая революция ликвидирует частную собственность на средства производства, тем самым автоматически конфликты, создающиеся именно разделением общества на имущих и неимущих, исчезнут.
3. В то же время Маркс был убежден, что добиться результатов можно через революционные действия, через борьбу, что само по себе уже является конфликтом, причем,

крайним его проявлением. Таким образом, разрешить все конфликтные проявления в обществе возможно с помощью еще более мощных конфликтных действий.

4. Немарксистская традиция.

В первой половине сложилось научное направление, поставившее своей целью изучение конфликтов.

Макс Вебер – немецкий исследователь – считал, что социальная революция не только не решит конфликты, но еще больше обострит проблемы. Диктатура пролетариата приведет к еще большему хаосу.

Вильфредо Парето – итальянский исследователь – конфликты создаются искусственно правящей партией (элитой) для дальнейшего прогресса.

Гаэтано Моска – конфликты играют важную роль в процессе социальной стабилизации, это форма существования двух классов. История – это есть борьба классов.

Жорж Сорель – французский социолог – конфликты – основополагающая форма управления (разделяй и властвуй).

Артур Бентли – американский социолог – основной единицей политики являются группы. Действуя, такие группы реализуют свои интересы. Из столкновения интересов нескольких групп возникают конфликты, что, в свою очередь, и является политической жизнью общества. По форме эта жизнь представляет собой множество фактов применения силы («давления»).

Таким образом, проблематике конфликта уделялось довольно большое внимание. Анализ этого понятия осуществлялся, в основном, на базе методологических установок социального дарвинизма и марксизма, западной социологии, политологии и юриспруденции.

Выделим среди множества концепций те основные идеи, которые остаются актуальными по сегодняшний день:

Во-первых, это твердое убеждение, что конфликт является нормальным социальным явлением. Природе самого человека и общества присущи биологические, социальные, психологические и другие факторы, которые неизбежно порождают многочисленные и разнообразные конфликтные ситуации.

Во-вторых, конфликты выполняют ряд позитивных функций в процессе общественного развития. Они обеспечивают общее прогрессивное движение общественной жизни, способствуют сохранению единства социальных образований, утверждению общезначимых норм и социальных ценностей.

В-третьих, осознается связь и зависимость между конфликтным состоянием общественного развития и типом социальной структуры, порождающим данное состояние, т.е. определяется состояние структурного конфликта.

В-четвертых, осваивается тезис, что противоположность между правящим меньшинством и управляемым большинством является неизбежным и вечным явлением, вызывающим всевозможные трения, коллизии, конфликты.

В-пятых, осознается связь и зависимость между изменениями экономической, политической, духовной сторон жизни общества и конфликтными ситуациями, возникшими в результате этих изменений, т.е. определяется состояние функционального конфликта.

В-шестых, в процессе общественного развития определяется состояние динамического равновесия, когда несовпадающие интересы различных социальных групп взаимно уравниваются с помощью возникающих и разрешаемых конфликтов.

5. Современные концепции.

С 30-х годов XX века интерес к проблематике конфликта начал снижаться. Вначале эта тенденция наметилась в США, а затем и в Европе.

Причина 1. – заказчиками социальных исследований становились различные учреждения, финансируемые государственными и частными компаниями. Изменились интересы заказчика – изменилось содержание самих исследований. Сегодня исследования направлены на получение конкретного результата. Перед исследователями прямо ставится задача обозначить те условия, при которых возможно сохранение существующих организационных структур, наиболее гармоничное включение в них индивидов.

Анализ проблематики конфликта стал осуществляться преимущественно в аспекте разработки методик разрешения конфликтных ситуаций. Анализ структуры конфликтных ситуаций заменялся исследованиями психики, психического напряжения и способов его разрядки.

Причина 2. – политический характер – «охота на ведьм» - в сознании многих ученых конфликтная проблематика неоправданно отождествлялась с марксизмом. Теоретический интерес к конфликтам мог вызвать естественные подозрения в склонности к «подрывной деятельности».

Исследования конфликта продолжались. **Толкотт Парсонс** – американский социолог-теоретик - «конфликт – социальная аномалия, болезнь, которую необходимо преодолеть». Т. Парсонс формулирует ряд предпосылок, обеспечение которых позволит избежать конфликтов:

1. Удовлетворение основных биологических и психологических потребностей значительной части общества;
2. Эффективная деятельность органов социального контроля, воспитывающих индивидов в соответствии с господствующими в данном обществе нормами;
3. Совпадение индивидуальных мотиваций с общественными установками, в связи с чем индивиды выполняют предписанные обществом функции и задачи.

Близкую к позиции Парсонса точку зрения осваивали представители школы «человеческих отношений» (public relations). Для них естественным состоянием общества является состояние гармонии и социального консенсуса. (Элтон Мэйо) – «паритетное управление», «гуманизация труда», «групповые решения», «просвещение служащих» и т.д. Цель – создание благоприятного психологического климата повышение удовлетворенности трудом и т.п.

В 50-е годы стала ощущаться необходимость возврата к разработки конфликтной модели общества (ослабление холодной войны, усиление научных контактов, менее предвзятое отношение к марксизму, НТР, усиление экономической роли государства и т.п.) .

Американский исследователь Льюис Козер в 1956 году опубликовал книгу «Функции социального конфликта». В ней он прямо утверждал, что не существует социальных групп без конфликтных отношений и что конфликты имеют позитивное значение для функционирования общественных систем. Козер утверждал, что конфликт обеспечивает общественный порядок и устойчивость определенной социальной системы. Стабильность всего общества зависит от количества существующих в нем конфликтных отношений: чем больше конфликтов пересекается в обществе, тем более сложным является деление на группы, тем более сложно разделить общество на два лагеря. Значит, чем больше независимых друг от друга конфликтов, тем лучше для единства общества.

Задания на закрепление:

1. Провести классификацию рассмотрения конфликта в древности, в социальной философии и социологии по следующим критериям: причина (природа) конфликта, средства разрешения конфликта, отмечая при этом автора такого подхода. В заключении отметить принципиальное отличие взглядов социальной философии и социологии на природу конфликта.

Тема 2. Психология конфликта

План:

1. Основные модели поведения личности в конфликте.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Типы конфликтных личностей.

1. Основные модели поведения личности в конфликте.

В литературе выделяют три основные модели разрешения конфликта: конструктивная, деструктивная и конформистская (Таблица 3). Чем они обусловлены? Прежде всего, индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликта, предметом и образом конфликтной ситуации.

Таблица 3.

Основные модели поведения личности в конфликте.

№	Модель поведения	Поведенческая характеристика личности
1.	Конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; Отличается выдержкой, самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта, искренна, в общении лаконична, немногословна
2.	Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверия к сопернику, нарушает этику общения
3.	Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов

Какая модель является наиболее продуктивной в разрешении конфликтов? Почему?

Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Положительный характер – несущественный характер противоречий, не стоящий внимания.

2. Стратегии поведения в конфликте.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте. В основе этой модели лежат свои интересы и интересы противоположной стороны.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника: «Что я выиграю?», «Что я потеряю?». На основе такого анализа он сознательно выбирает стратегию поведения. Графически модель можно представить (рис 1).

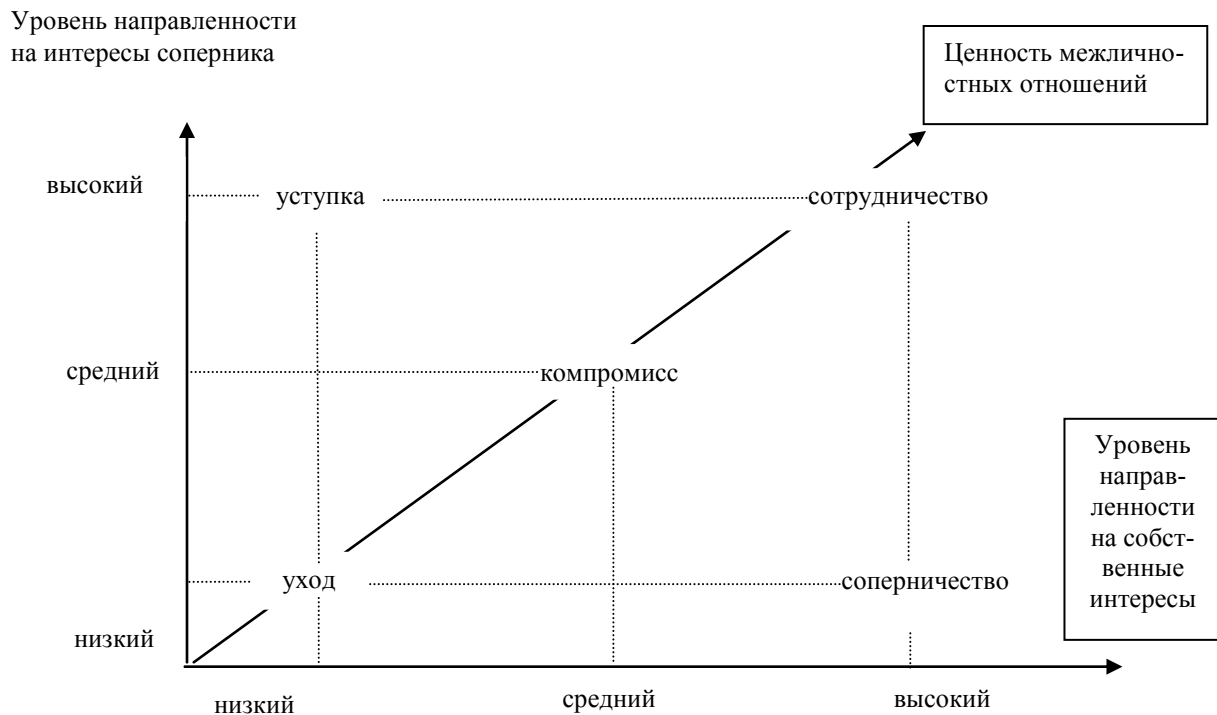


Рис. 1. Стратегии разрешения конфликта

При анализе конфликтов уровень направленности интересов зависит от трех обстоятельств: *содержания предмета конфликта; ценности межличностных отношений; индивидуально-психологических особенностей личности.*

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее *межличностных отношений с противоположающей стороны.*

Если для одного соперника межличностные отношения с другими (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т.п.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивными тенденциями.

Краткая характеристика основных стратегий поведения.

Уклонение (избегание, уход) – стремление уйти от конфликта. Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения. Такое поведение возможно, если исход конфликта для индивида не особенно важен, либо, если ситуация слишком слож-

на и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу.

Противоборство, конкуренция характеризуется **активной борьбой индивида за свои интересы**, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей: применением власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него. Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.

Тема 3. Теории и механизмы возникновения и управления конфликтами

План:

1. Формулы конфликта.
2. Конфликты и трансактный анализ.
3. Технология управления конфликтами.

Практическая работа № 2.

1. Формулы конфликта.

Отечественный исследователь в области конфликтов В. П. Шейнов («Конфликты в нашей жизни и их разрешение») приводит три формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул позволяет достаточно быстро проводить анализ конфликтов и находить пути их разрешения. Формулы не являются сугубо универсальными, но ориентируют на разрешение многих видов конфликтов и включают такие понятия, как инцидент и конфликтоген.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Таблица 4.

Типы конфликтогенов

Характер КФГ	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек, подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах

Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном, нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации, обман или попытка обмана, манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Первая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ) – условно такие конфликты назовем конфликтами А.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на негативном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, т.е. нарастания.

$КФГ_1 \rightarrow КФГ_2 \rightarrow КФГ_3 \rightarrow \dots \rightarrow КФ$, где $КФГ_1$ – первый конфликтоген, $КФГ_2$ – второй конфликтоген, ответный на первый и т.д. При этом $КФГ_2 > КФГ_1$, $КФГ_3 > КФГ_2$, т.е. каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем предыдущий (закон эскалации КФГ).

По наблюдениям специалистов конфликты типа А возникают в 80% случаев помимо желания участников $\Rightarrow$ правила бесконфликтного взаимодействия:

- 1. Не употребляйте конфликтогены.**
- 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.**

Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например, в автобусной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т.п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения – вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые безусловно будем называть конфликтами типа Б: **устранить КС и исчерпать И.**

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ$, при этом $n \geq 2$ (сумма двух или более КС может привести к КФ). Конфликты типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех КС.

2. Конфликты и транзактный анализ.

Транзактный анализ был разработан американским психотерапевтом Эриком Берном в 1955 г. (США). **Транзакция** это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении, разрешения конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии.

Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

Родительское (Родитель - Р), которое подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения. **Требует, оценивает, учит, руководит, покровительствует.**

Взрослое (Взрослый - В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений. **Рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике.**

Детское (Дитя - Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого челове-

ка. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.), приспособливающееся детское Я (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.), возражающее детское Я. **Проявляет чувства, подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания.**

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Психотерапия (Э.Берн) должна осуществляться именно в этом направлении.: "оживлять" подавленное Я-состояние или обучать актуализации определенного Я-состояния в тех случаях, когда это необходимо для гармоничного общения.

Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

Таблица 5.

Инстанции «Я» и типичные способы поведения и высказывания

Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособливающееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"

Для того чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, можно воспользоваться следующим тестом (оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10) (Таблица 6).

Таблица 6.

Тест "транзактный анализ общения"

	Высказывание	оценка
1	Мне порой не хватает выдержки	
2	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	
3	Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	
4	Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	
5	Меня провести нелегко	
6	Мне бы понравилось быть воспитателем	
7	Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому	
8	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	
9	Каждый должен выполнять свой долг	
10	Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	
11	Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	
12	Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить	
13	Я, как и многие люди, бываю обидчив	
14	Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	
15	Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	
16	Я – увлекающийся человек	
17	Мой основной критерий оценки человека – объективность	
18	Мои взгляды непоколебимы	
19	Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать	
20	Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	
21	Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	

Калькуляция теста

Я-состояние		Суммируемые строки	Сумма баллов
Д	"Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	
В	"Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	
Р	"Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	

Расположив соответствующие символы в порядке убывания веса, получаем формулу ВРД (РДВ, ДРВ и т.п.).

Доминирующее положение В-составляющей свидетельствует о развитом чувстве ответственности, самообладании, способности трезво оценивать ситуацию и логически мыслить.

Достаточно высокая доля Р-составляющей: с одной стороны – это способность учить, направлять, оценивать, осуждать и опекать; с другой стороны – чрезмерная категоричность и самоуверенность.

Доля Д-составляющей принимает во внимание такие стороны личности как первоначальное восприятие, характер воображения, склонность к каким-либо играм, различные капризы и другие черты, позволяющие увидеть во Взрослом Ребенка.

Примеры: На переговорах одна сторона заявляет другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери» - Р. Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату» - Р. Конфликт возможен.

Студент обращается к преподавателю: «Почему вы поставили мне четверку, а не пятерку?» - Д. Преподаватель: «Давайте разберемся» - В. И, используя аргументы, обосновывает выставленную оценку. Параллельная трансакция – конфликт отсутствует.

3. Технология управления конфликтами.

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Управление конфликтами включает следующие виды деятельности:

- и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

Прогнозирование конфликтов направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Источники прогнозирования: условия и факторы взаимодействия между людьми (стиль управления, уровень социальной напряженности, социально-психологический климат, лидерство и микрогруппы и т.п.).

Предупреждение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основано на их прогнозировании: активная деятельность по нейтрализации причин конфликтов. Предупреждению конфликтов способствует эффективная организация управления социальной системой:

- постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- подбор и расстановка сотрудников с учетом их индивидуально-психологических особенностей;
- соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы коллектива и личности;

воспитание сотрудников, формирование у них высокой психолого-педагогической культуры общения и пр.

Стимулирование конфликта – деятельность, направленная на ослабление, ограничение и разрешение конфликта. Этапы регулирования:

1 - признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

2 – легитимизация конфликта, т.е. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

3 – институционализация конфликта, т.е. создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

Таблица 7.

Технологии регулирования конфликтов

Название	Основное содержание
информационные	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов
коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в коллективе
организационные	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников

Таким образом, разрешение конфликта – деятельность, связанная с завершением конфликта, заключительный этап управления конфликтом.

Разрешение конфликта может быть полным (устранение причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций) и неполным (устраняются не все причины или конфликтные ситуации).

Предпосылками разрешения конфликта являются:

- зрелость конфликта;
- потребность субъекта конфликта в его разрешении;
- наличие средств и ресурсов для разрешения конфликта.

Алгоритм управления конфликтом:

Шаг 1 – изучение причин возникновения конфликта (способы: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, изучение документов, биографический метод и др.).

Шаг 2 – ограничение числа участников конфликта (работа с лидерами в микрогруппах, перераспределение функциональных обязанностей, поощрение или наказание).

Шаг 3 – дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов (привлечение медиатора, психолога, переговорный процесс).

Шаг 4 – принятие решения (административные методы, педагогические методы).

Факторы, мешающие разрешению конфликтов (Х. Корнелиус и Ш. Фэйр):

1. Одностороннее суждение руководителя о подчиненных (не учитывая личные и особенности) – мешает понять мотивы конфликтующих и оценить динамику конфликтов.
2. Стремление как можно быстрее погасить конфликт – ошибочные решения, часто приводящие к наказанию «правых» и «виноватых».
3. Межличностные отношения с конфликтующими (симпатии, антипатии, дружба, интимные отношения) – ошибочные решения, проявляющиеся в предвзятом отношении к каждому из участников конфликта

Практические упражнения:

1. Определите природу конфликта в следующих ситуациях (А, Б, В), почему вы так думаете, как можно разрешить конфликт:

1.1. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

1.2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Основания для детерминирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

1.3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

1.4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

1.5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

1.6. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

1.7. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

2. Проведите анализ межличностного взаимодействия (Р, В, Д) и оцените его конфликтность в следующей ситуации:

2.1. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

2.2. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

2.3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

2.4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Тема 4. Внутриличностные конфликты.

План:

1. Психологические концепции внутриличностного конфликта (ВК).
2. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов (ВК).

1. Психологические концепции ВК

Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов, целей, идеалов.

1.1. В основе понятия внутриличностного конфликта лежит теория структуры личности, включающей подсознание, сознание, сверхсознание (З. Фрейд – 1856-1939). Каждая мысль, возникшее воспоминание, чувство или действие имеет свою причину. Каждое действие определяется предшествующими событиями. («Все, что произошло в действительности – уже произошло в нашем сознании»).

Бессознательные процессы играют большую роль в формировании мышления и поведения, большая часть сознания – бессознательна.

Структура личности:

ОНО – подсознание – первоначальная, основная, наиболее центральная часть структуры личности. В ней содержится все унаследованное от рождения, наши инстинкты и потребности. Инстинкты – либидо - эрос (сексуальный инстинкт, жизни, самосохранения) и мартидо – танатос (инстинкт смерти и разрушения). Инстинкты имеют направленность – на себя и на окружающих. Находятся во внутреннем конфликте между эросом и танатосом – проявляется в противоречии чувств.

Потребности бывают:

1. Физиологические (потребность в еде, отдыхе);
2. Психофизиологические (Потребность в свободе, собственной территории);
3. Психосоциальные (потребность в общении, признании);
4. Когнитивные (потребность в творческом и интеллектуальном росте)

Я – сознание – подчиняется принципу реальности, постоянно находится в связи с внешней средой и вырабатывает эффективные способы общения с внешним миром.

СВЕРХ – Я – сверхсознание – цензурная инстанция, это собственно моральные принципы человека, определяющие и диктующие правила поведения в той или иной ситуации.

Подсознание и сверхсознание постоянно находятся в противоречии, отчего возникают внутренние конфликты. Мирит их сознание.

Особенности ВК:

1. Необычность структуры К (нет субъектов конфликта);
2. Специфичность форм протекания и проявления (сопровождаются тяжелыми переживаниями, страхом, депрессией);

3. Латентность (не всегда легко обнаружить) – ПЗМ.

Методы разрешения ВК – **психологические защитные механизмы.**

Все защитные механизмы обладают двумя общими характеристиками:

1. они действуют на бессознательном уровне и поэтому являются средствами самообмана;
2. они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать внутреннюю тревогу менее угрожающей для индивидуума.

Вытеснение («Часто люди гордятся чистотой своей совести только потому, что они обладают короткой памятью» Л. Н. Толстой) – «мотивационное забывание». Удаление из сознания, из памяти мыслей и чувств, причиняющих страдание. Поэтому, если мы замечаем, что неоднократно что-то забываем, то можно задать себе вопрос, что неприятного для нас несет в себе эта информация (забывал отправить письмо, забыла девичью фамилию подруги). Сновидения, шутки, оговорки – это прорыв вытесненного материала к открытому выражению. Эти симптомы в символической форме отражают связь между реальным поведением и вытесненной информацией. Чаще всего подавляется переживание сексуальных побуждений, страха, собственной слабости, агрессивных намерений против родителей и других авторитетных лиц.

Проекция («Если человек стал сам хуже, то все ему хуже кажутся» М. Ю. Лермонтов) – человек приписывает собственные неприемлемые чувства, мысли и поведение другим людям или окружению. Это процесс уподобления окружающих людей себе, своему внутреннему миру. Феномен «козла отпущения» – это приписывание кому-то другому своих негативных качеств. Если человек говорит, что никому нельзя верить, значит, он сам частенько обманывает. (Каждый судит по мере своей испорченности). Так, при опросе студентов института о недостатках учебного процесса выяснилось, что больше всего на отсутствие дисциплины жаловались прогульщики, а на недостаточную квалификацию преподавателей – двоечники. Низкорослый человек считает свой рост средним, старая дева возмущается распущенными нравами, злой человек не верит в доброту других людей. А. А. Ухтомский: «Когда люди осуждают других, то тем только обнаруживают своего же таящегося в себе двойника; грязному в мыслях все кажется грязным; завистнику и тайному стяжателю чудятся в других стяжатели; эгоист, именно потому, что он эгоист, объявляется всех принципиальными эгоистами». При проекции информация трансформируется и таким образом, что не сам человек враждебно настроен, агрессивен, жаден, а другое лицо - по отношению к нему.

Идентификация - разновидность проекции, связанная с неосознаваемым отождествлением себя с другим человеком, переносом на себя чувств и качеств, желаемых, но недоступных.

Идентификация помогает формировать систему ценностей и преодолевать чувство собственной неполноценности, развивая у себя желаемые свойства и качества. Включая в свой внутренний мир нормы, ценности и установки любимых и уважаемых им людей как свои собственные, человек из этих элементов формирует свой идеал - внутреннее представление, каким он хотел стать.

Замещение – это смена объектов чувств, их перенос с того объекта, который послужил источником отрицательных эмоций, на более безопасный. Тем самым разряжается напряжение, созданное неудовлетворенной потребностью. Например, человека отругал начальник, он приходит домой и срывает зло на своих домашних. Замещение может быть направлено на самих себя: враждебные импульсы, адресованные другим, переадресуются себе, вызывая ощущение подавленности или осуждения самого себя.

Рационализация – искажение реальности пот типу «зелен виноград» (Басня «Лиса и виноград», где лиса, не имея возможности достать высоко висящий виноград, успокаивает себя тем, что он и невкусный, и зеленый, что вообще она его не хочет). Этот прием защищает самооценку. Рационализация - психологическая защита, связанная с осознанием и использованием в мышлении только той части воспринимаемой информации, благодаря которой собственное поведение выглядит как хорошо контролируемое и не противоречащее объективным обстоятельствам. Травмирующая часть ситуации особым образом преобразовывается и после этого осознается в преобразованном виде. Защита осуществляется с помощью построения убедительных доводов для оправдания своих социально неприемлемых желаний и действий. Главная особенность рационализации состоит в попытке создать гармонию между желаемым и реальным положением и тем самым предотвратить потерю самоуважения. Банальный вариант рационализации - получив плохую оценку на экзамене, студент объясняет ее либо своей не заинтересованностью в предмете, либо необъективным отношением к нему преподавателя, либо низким уровнем преподавания. Рационализация - это всегда оправдательное отношение к своему поведению или своим принципам.

Отчуждение - психологическая защита, связанная с изоляцией, обособлением внутри сознания травмирующих человека факторов. При этом неприемлемая информация как бы капсулируется: возникает двуплановость. Возникает внутренняя дистанция между приемлемой и неприемлемой частью Я. В следственной практике известны случаи, когда человек, совершивший тяжкой преступление в состоянии аффекта, не может осознать собственное участие в содеянном. Пока существует такое отчуждение, достойная часть личности не переживает по поводу поступков недостойной и тем самым не берет на себя ответственность за них. Кроме того, са-

моотстранение от чего-то позволяет обрести внутреннюю свободу и поддерживать достойный образ жизни.

Реактивное образование – выражение в поведении и мыслях противоположных побуждений. Преувеличение и негибкость социально одобряемого поведения (чрезмерная честность, принципиальность, трудоголизм и т.п.).

Регрессия – возврат к детским моделям поведения («надуться и не разговаривать»).

Отрицание («Как трудно найти в себе силы найти в себе слабости») – человек отказывается признать, что произошло неприятное событие, информация, которая тревожит, человеком не воспринимается. Это как бы барьер, расположенный прямо на входе воспринимаемой системы, не допускаемый туда нежелательную информацию. При отрицании внимание переориентируется таким образом, что человек становится особо невнимательным к тем сферам жизни и граням событий, которые чреваты для него неприятностями, могут его травмировать, тем самым он отгораживается от них. Способность неправильно вспоминать события – также форма отрицания. Сильное проявление отрицания – амнезия – потеря памяти. Отрицание встречается при опасных заболеваниях - тогда больные либо вообще игнорируют свое заболевание, либо придают значение менее тяжелым симптомам.

Сублимация – преобразование одного вида энергии в другой – тот, который одобряется обществом – спорт, творчество.

Соматизация – разрешение конфликта через болезнь.

Оговорки, описки – Президент палаты депутатов открыл как-то заседание следующими словами: Господа, я объявляю заседание закрытым» Тем самым он ясно выразил свое отношение к предстоящему заседанию.

Сновидения – лучший способ разобраться в собственных проблемах и стремлениях. Однако язык сновидений сложен, со своими метафорами, значениями и грамматикой. В сновидениях происходит перенос недоступного действия в иной план - из реального в мир сновидений. Во время сна цензура ослабляется, и из подсознания в ткань сновидения пробиваются истинные влечения и мотивы, вплетая в сюжет соответствующие образы.

1.2. Теория комплекса неполноценности (Альфред Адлер – 1870-1937)

Согласно взглядам А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. Бессознательное стремление к совершенству. В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него *комплекс не-*

полноценности. Впоследствии этот комплекс влияет на поведение личности, ее активность, образ мыслей. Этим и определяется ВК.

Пути разрешения конфликтов:

1 – развитие «социального чувства». Интересная работа, хобби. Интерес к личности своей и других людей, нормальные межличностные отношения. Иначе - неразвитое социальное чувство: преступность, алкоголизм, наркомания и т.п.

2 – стимуляция собственных способностей, достижение превосходства над другими: спорт, хобби, музыка, творчество, накопительство, болезненность и т.п.

Конструктивный способ – самоутверждение в деятельности во благо другим и вместе с другими. Деструктивный – за счет унижения других.

1.3. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875- 1961)

К. Юнг в определении ВК исходит из того, что основа ВК – личностная установка: экстраверсия и интроверсия.

Экстраверт - ориентирован на внешний мир, активен, открыт в эмоциональных проявлениях, общителен, любит движения, риск, социально адаптирован. Обычно экстраверт - отличный организатор и бизнесмен.

Интроверт - наибольший интерес для него представляет собственный внутренний мир, что выражается в склонности к размышлениям, самоанализу, замкнутости. Интроверт хорошо справляется с монотонной работой, неплохой начальник, если не требуется постоянного общения с людьми.

1.4. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900-1980)

Причины ВК заключены в дихотомичной природе самого человека, которая проявляется в его экзистенциальных проблемах: проблеме жизни и смерти; ограниченности человеческой жизни; громадных потенциальных возможностей человека и ограниченности условий их реализации. Более конкретно философские подходы в объяснении ВК Э. Фромм реализует в теории биофилии (любовь к жизни) и некрофилии (любовь к смерти).

1.5. Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902-1994).

Суть теории – стадии психосоциального развития, на каждой из которых человек переживает свой кризис. На каждой стадии наблюдается либо благоприятное развитие ситуации, ли-

бо неблагоприятное. В первом случае происходит позитивное развитие личности, во втором – комплексы проблемы.

Таблица 8.

Стадии психосоциального развития личности Э. Эриксона

№	возраст	Содержание кризиса
1.	0-1 новорожденный	Доверие - недоверие
2.	1-3 года раннее детство	Автономия – стыд, сомнение
3.	3-6 лет возраст игры	Инициатива – чувство вины
4.	6-12 мл. шк. возраст	Трудолюбие – чувство неполноценности
5.	12-19 средний и старший школьный возраст	Я-идентичность – смешение ролей
6.	20-25 ранняя зрелость	Близость - изоляция
7.	26-64 года средняя зрелость	Порождение, творчество - застой
8.	65 лет – смерть поздняя зрелость	Интеграция, мудрость - отчаяние

1.6. Мотивационные конфликты по Курту Левину (1890-1947).

Таблица 9.

Мотивационные конфликты К. Левина

Тип конфликта	причина	Модель разрешения
Эквивалентный (приближение-приближение)	Выбор двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов «За двумя зайцами...»	компромисс
Витальный (избегание – избегание)	Выбор между двумя в равное мере непривлекательными объектами («Из двух зол – меньшее»)	компромисс
Амбивалентный (приближение – избегание)	Выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная сторона	Примирение

Таблица 10.

Формы проявления ВК

Форма	Симптомы
Неврастения	Невыносимость к сильным раздражителям; подавленное настроение; снижение работоспособности; плохой сон, головные боли
Эйфория	Показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации, «смех сквозь слезы»
Регрессия	Обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности
Проекция	Приписывание негативных качеств другому, критика других, часто необоснованная
Номадизм	Частое изменение места жительства, места работы, семейного положения
Рационализм	Самооправдание своих поступков, действий

Часто для разрешения ВК их носители нуждаются в психологической, а иногда в психотерапевтической помощи.

Тема 5. Межличностные конфликты (МК)

План:

1. Понятие МК.
2. Управление МК.

Практическая работа № 3.

1. Понятие МК.

К самым распространенным психологическим конфликтам относятся МК. Они охватывают практически все сферы человеческой деятельности. Любой конфликт, так или иначе, сводится к МК. Даже в межгосударственных конфликтах происходит столкновение между лидерами или представителями государств.

МК – это столкновение противоположно направленных интересов двух и более личностей.

Особенности МК:

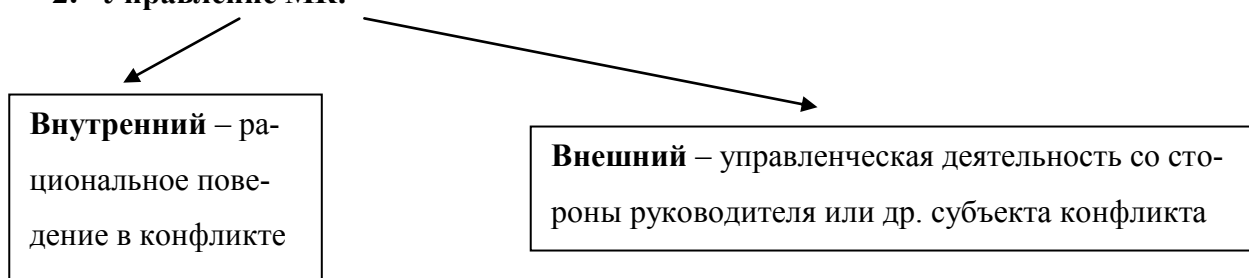
1. В МК противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личностных интересов.
 2. В МК проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
 3. МК для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способности, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
 4. МК отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими.
 5. МК затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.
- МК охватывают все сферы человеческих отношений (Таблица 11).

Таблица 11.

Сферы и типология межличностных конфликтов

	Сфера	Типы конфликтов	Причины
1.	Коллектив (организация)	Горизонтальный, Вертикальный, Служебный, Внеслужебный	Организационно-технические: распределение обязанностей, неудовлетворительные коммуникации; Психологические: позиция, статус, роль, внутренняя установка, темперамент
2.	Семья	Супружеские Родители – дети Супруги - родственники	Ограничение свободы, активности, действий; наличие противоположных интересов; сексуальная дисгармония; материальные проблемы; индивидуально-психологические особенности и уровень психолого-педагогической культуры
3.	Общество (учреждения соц. и гос. сферы, улица, общественный транспорт)	Гражданин-общество Гражданин - чиновник	Неразвитость технологий приема граждан в государственных учреждениях, в сфере обслуживания; низкая правовая и психолого-педагогическая культура

2. Управление МК.



В МК выделяют этапы управления (таблица 12).

Таблица 12.

Этапы управления межличностными конфликтами

	Этап управления	Основное содержание
1.	Прогнозирование конфликта	Изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников, знание и анализ ранних симптомов конфликтов (ограничение отношений, подчеркнуто-официальная форма общения, критические высказывания)
2.	Предупреждение конфликта	На основе анализа причин и факторов нейтрализация конфликта, педагогические меры: беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений; административные: изменение условий труда, перевод потенциальных конфликтантов в разные подразделения, смены и т.п.
3.	Регулирование конфликта	Признание реальности конфликта, напоминание о корректности поведения в конфликте, использование технологий разрешения конфликтов, ограничение числа участников конфликтов

4.	Разрешение конфликта	Исходя из оценки глубины и причин конфликта применить один из методов: административный или педагогический.
----	----------------------	---

В процессе управления МК важно учитывать их **причины и факторы**, а также характер межличностных отношений до конфликта (таблица 1).

Таблица 13.

Факторы и формы проявления межличностных конфликтов

	Тип факторов	Формы проявления
1.	Информационный (неприемлемость информации для одной из сторон)	Неполные и неточные факты, слухи, невольная дезинформация, преждевременная или переданная с опозданием информация, ненадежность источников информации
2.	Поведенческий (неуместность, грубость, бестактность и т.п.)	Стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, нарушение обещаний, произвольное нарушение комфортных отношений
3.	Фактор отношений (неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами)	Несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения, различие в образовательном уровне, классовые различия, негативный опыт отношений в прошлом, низкий уровень доверия и авторитетности
4.	Ценностный (противоположность принципов поведения)	Верования и поведение (предвзвешенности, предпочтения, приоритеты), приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам, религиозные, культурные, политические и др. ценности, представления о добре и зле и т.п.
5.	Структурный	Власть, система управления, право собственности, нормы поведения, социальная принадлежность и т.п.

Практическое задание. Повторить из курса психологии личности тему «Темперамент» и определить особенности взаимодействия в конфликте людей с разным типом темперамента ориентируясь на таблицу 14 «Совместимость типов темперамента».

Таблица 14.

Совместимость типов темперамента

	холерик	сангвиник	флегматик	меланхолик
Сангвиник	+	+	+	+
Холерик	-	+	+	-
Флегматик	+	+	+	+
меланхолик	-	+	+	+

Тема 6. Конфликты в социально-общественной сфере

План:

1. Групповые конфликты.
2. Экономические конфликты.
3. Социальные конфликты.

4. Конфликты в организации.

1. Групповые конфликты.

Групповые конфликты менее распространены в социальной практике, чем межличностные, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Каждый из нас на работе или в любом другом групповом взаимодействии может быть втянут в групповой конфликт. Опасность таких конфликтов заключается в том, что они часто возникают из-за амбиций лидеров, «экс-руководителей» и т. п.

Групповые конфликты - противоборство, в котором одна из сторон представлена малой социальной группой.

Такое противоборство возникает на основе столкновения противоположно направленных групповых мотивов. Исходя из сказанного, можно выделить два основных типа групповых конфликтов: конфликт «личность — группа» и конфликт «группа — группа». Каждый из выделенных типов групповых конфликтов имеет свою специфику по основным признакам.

Конфликт «личность — группа»

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями, которые следует учитывать в управлении этими конфликтами.

Первая особенность связана со структурой такого конфликта. Субъектом в нем, с одной стороны, выступает личность, а с другой — группа. Стало быть, конфликтное взаимодействие здесь происходит на основе столкновения личностных и групповых мотивов.

Вторая особенность отражает специфику причин рассматриваемого конфликта: положение индивида в группе, которое характеризуется такими понятиями, как «позиция», «статус», «внутренняя установка», «роль», «групповые нормы».

Позиция — официальное, определяемое должностью положение личности в группе.

Статус — реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Статус может быть высоким, средним и низким.

Внутренняя установка — субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Роль — нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Групповые нормы — общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

Причины возникающих между личностью и группой **конфликтов** всегда связаны: а) с нарушением ролевых ожиданий; б) с неадекватностью внутренней установки статусу личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установки); в) с нарушением групповых норм.

Третья особенность находит свое отражение в формах проявления данного конфликта. Такими формами могут быть: применение групповых санкций; существенное ограничение или полное прекращение неформального общения членов группы с конфликтующим; резкая критика в адрес конфликтующего; эйфория со стороны конфликтующего и т. д.

Таблица 15.

Классификация конфликтов типа - «личность — группа»

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководитель — коллектив	Новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность). Стилль управления. Низкая компетентность руководителя. Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
Рядовой член коллектива — коллектив	Конфликтная личность. Нарушение групповых норм. Неадекватность внутренней установки статусу
Лидер — группа (микрогруппа)	Низкая профессиональная подготовка. Применение компромата против лидера. Превышение полномочий лидерства. Изменение группового сознания

Межгрупповые конфликты

В межгрупповом конфликте противоборствующими сторонами выступают группы (малые, средние или микрогруппы). В основе такого противоборства лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей). В этом состоит одна из существенных особенностей таких конфликтов.

В процессе управления межгрупповыми конфликтами важно учитывать и некоторые другие их особенности.

Во-первых, следует определять специфику межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов. В частности, при анализе такого конфликта важно учитывать субъективное содержание образа конфликтной ситуации, который носит характер групповых взглядов, мнений, оценок. Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта сводится к трем явлениям:

1. *«Деиндивидуализация взаимного восприятия*. Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы — Они».

2. *Неадекватное социальное, групповое сравнение.* В групповых мнениях своя группа оценивается выше, а достоинства противоборствующей группы занижаются.

3. *Групповая атрибуция.* В этом случае позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами. А, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой объясняется внешними обстоятельствами.

Во-вторых, специфика межгрупповых конфликтов отражается и в их классификации.

В-третьих, межгрупповые конфликты отличаются и по формам, в которых они проявляются и протекают. Такими формами являются:

- собрания, совещания, митинги групп;
- забастовки;
- встречи лидеров;
- дискуссии;
- переговоры.

Таблица 16.

Классификация межгрупповых конфликтов

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководство организации — персонал	Неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата и т.п.
Администрация — профсоюзы	Нарушение трудового законодательства со стороны администрации; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и т. п.
Конфликт между подразделениями внутри организации	Взаимная зависимость по выполняемым задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка
Конфликт между организациями	Нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т.п.
Конфликт между микрогруппами внутри коллектива	Противоположность интересов, ценностей целей; амбиции лидеров
Конфликты между неформальными группами в обществе	Противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм

Управление межгрупповыми конфликтами

1. Работа с лидерами в микрогруппах; активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках;

2. Анализ общественного мнения;
3. Знание ранних симптомов межгрупповых конфликтов в их латентной фазе (критические высказывания в адрес других групп, усиление идентификации «Мы» с акцентом на противопоставление «Они» и т.д.), использование педагогических и административных мер по предупреждению мотивов зреющего конфликта.
4. Организация переговорного процесса по разрешению конфликта; заключение договора о согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон

2. Экономические конфликты

Экономические конфликты возникают между субъектами социального взаимодействия на основе столкновения экономических интересов.

Экономические конфликты — это противоборство субъектов социального взаимодействия (наций, государств, классов и т. д.) на основе противоположных экономических интересов, обусловленных положением и ролью в системе общественных отношений (отношений собственности, власти, права и т. д.).

Понятие экономического конфликта означает не что иное, как борьбу различных общественных сил за влияние в сфере экономики: борьбу за экономические ресурсы, рынки сбыта, приоритет в производстве товаров и т. д. **Главным фактором**, определяющим экономические конфликты, является отношение собственности, которое в той или иной форме находит свое воплощение в субъектах социального взаимодействия.

Основными **субъектами экономических конфликтов** являются государства, экономические союзы, крупные финансовые объединения, монополии и т. д.

Экономические конфликты могут проявляться на макроэкономическом и микроэкономическом уровнях и вовлекать в свои орбиты тысячи и миллионы людей, политические партии и государства.

Экономические конфликты отличаются и по формам своего проявления: конкуренция, экономическая блокада, эмбарго, забастовка и др.

Управление экономическими конфликтами предполагает все виды деятельности, связанные с прогнозированием, предупреждением и разрешением конфликтов. В зависимости от характера конфликта этот процесс может осуществляться на различном уровне: межгосударственном, государственном, региональном и местном. Особое место в управлении экономическими конфликтами принадлежит государству, а также различным международным экономическим организациям.

3. Политические конфликты

Объективные предпосылки возникновения политических конфликтов скрываются в сфере политических отношений, ядром которых выступают отношения власти.

Политические конфликты — это противоборство субъектов социального взаимодействия (наций, государств, классов, политических партий, организаций и т. д.) на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных положением и ролью в системе власти.

Понятие политического конфликта означает не что иное, как борьбу различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти (правительстве, парламенте, местных и региональных органах управления и т. п.). Иначе говоря, основным предметом политических конфликтов выступает государственная власть.

Основными субъектами политических конфликтов выступают: государства, международные политические союзы, политические партии, организации и др.

Одной из существенных особенностей политических конфликтов является то, что в них переплетаются практически все общественные интересы — экономические, политические, социальные и духовно-идеологические. В силу этого политические конфликты являются самыми острыми и всеобъемлющими. Они вовлекают в свою орбиту миллионы людей.

Формы проявления политических конфликтов отличаются своим многообразием и динамикой. Среди них важно выделить легитимные и нелегитимные, всегда имеющие тенденцию к взаимопереходу.

Среди множества **форм политических конфликтов** широкое распространение в политической практике получили: митинги и демонстрации, политические революции и перевороты, политические кризисы и дискуссии и др. Особой формой проявления политических конфликтов являются войны и вооруженные конфликты, которые можно объединить в одно понятие — военные конфликты. Военные конфликты мы рассматриваем как особую форму проявления политических конфликтов потому, что любая война, по определению немецкого военного теоретика XIX века К. Клаузевица, есть «продолжение политики — иными, насильственными средствами».

Управление политическими конфликтами осуществляется на международном, государственном, региональном и местном уровнях. Особое место в управлении политическими конфликтами принадлежит государству, международным политическим организациям, политическим партиям и другим субъектам политических отношений на соответствующих уровнях.

Социальные конфликты

Объективная основа возникновения социальных конфликтов заключена в противоречиях социальной сферы, основными характеристиками которой являются: а) комплекс условий труда, быта и досуга; б) степень доступности культурных благ и услуг (образования, информации, литературы, искусства и т. д.); в) гарантии жизнеобеспечения и безопасности, включая охрану здоровья, социальное обеспечение, трудоустройство, защиту прав и достоинств личности; г) возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения (выбор профессии, места жительства и т. д.).

Основной формой проявления социальных конфликтов является недовольство граждан, их протест против существующей ситуации, которая сложилась не по их воле.

Социальные конфликты — это особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением их прав и гарантий в социальной сфере.

Управление социальными конфликтами — сложный и противоречивый процесс. Основная его задача состоит в прогнозировании и превентивном предупреждении таких конфликтов. Особая роль в управлении социальными конфликтами принадлежит органам социального управления, которые на основе информационно-аналитической деятельности призваны проводить научно обоснованную социальную политику.

Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты)

Конфликты в духовной сфере общества возникают на основе противоречий, складывающихся в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей. Такие конфликты охватывают сферу общественного сознания, науку, религию, литературу, искусство, а также те социальные институты, которые управляют этими явлениями.

Конфликты духовной сферы — это противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей.

Субъектами конфликтов в духовной сфере могут быть как отдельные государства, международные сообщества, социальные группы, партии и т. д., так и отдельные личности. Одной из существенных особенностей таких конфликтов является то, что они затрагивают культуру народов, их традиции и обычаи.

Конфликты в духовной сфере весьма многообразны. Наиболее распространенными и острыми из них являются религиозные конфликты, конфликты в сфере искусства, а также идеологические конфликты. Основными **формами проявления** таких конфликтов являются: дис-

куссии, критика, преследование инакомыслящих и др. Наиболее распространенной и острой формой духовных конфликтов является идеологическая борьба.

Управление конфликтами в сфере духовных отношений предполагает все виды деятельности, связанные с прогнозированием, предупреждением, ограничением и разрешением конфликтов. В процессе управления духовными конфликтами следует учитывать тот факт, что такие конфликты зачастую затрагивают культуру народов, их традиции и обычаи, что придает им особую остроту и затяжной характер. Разрешение таких конфликтов возможно лишь на основе взаимного уважения культурных и национальных ценностей, признания права каждого народа на свою культуру.

4. Конфликты в организации

Организация как социальный институт имеет ряд основных признаков:

- объединение в своем составе не менее двух человек;
- наличие для всех членов организации общей цели, ради которой она создана;
- совместный труд в интересах общей цели;
- наличие четкой структуры с выделением органов управления и распределением прав, обязанностей и ролей между членами организации.

Организация — это социальная группа, объединяющая на основе общей цели людей, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели.

Конфликты в организации — это конфликты, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.

При анализе таких конфликтов важно учитывать не только внутреннюю среду организации, интересы и ценности субъектов социального взаимодействия, но и ее внешнюю среду.

Особое место в управлении организационными конфликтами занимает их прогнозирование и предупреждение на основе контроля уровня социальной напряженности. В социологии конфликта разработана методика оценки конфликтности организации на основе выявления *интегрального показателя социальной напряженности*. Данный показатель выявляется с помощью факторного анализа по формуле (Александрова):

$$K = x_1 + x_2 + \dots + x_n / P$$

где K — коэффициент социальной напряженности; $x_1 + \dots + x_n$ — факторы неудовлетворенности (заработной платой, условиями труда, стилем управления и т. д.); P — количество факторов, вызывающих неудовлетворенность более чем у половины опрошенных. Шкала оценки конфликтности:

- $K < 20 \%$ — удовлетворительное состояние отношений;
- $20 \% < K < 40 \%$ — неустойчивое состояние отношений;
- $40 \% < K < 70 \%$ — предкризисное состояние отношений;
- $K > 70 \%$ — кризисное состояние отношений.

Признаки социальной напряженности могут быть выявлены и методом обычного наблюдения. Признаками назревающего конфликта в организации являются:

- стихийные минисобрания (беседы нескольких человек);
- увеличение числа неявок на работу;
- снижение производительности труда;
- увеличение числа локальных конфликтов;
- массовые увольнения по собственному желанию;
- распространение слухов;
- коллективное невыполнение указаний руководства;
- стихийные митинги и забастовки;
- рост эмоциональной напряженности.

Одной из важнейших особенностей управления организационными конфликтами является то, что их регулирование и разрешение основывается на прочной правовой базе (от Конституции РФ до отдельных приказов и распоряжений руководства организации). Одним из основных правовых документов, регламентирующих отношения в системе «работник—работодатель», является Закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров», а для отдельных организаций — коллективный договор, в котором, как правило, оговариваются возможные варианты урегулирования трудовых споров и конфликтов.

Для регулирования и разрешения локальных конфликтов правовой базой могут служить устав организации и другие правовые акты, определяющие систему прав и обязанностей всех ее членов, а также нормы и правила взаимодействия между ними.

Тема 7. Семейные конфликты.

(Лекционно-практическое занятие)

Семейные конфликты являются одной из самых распространенных форм конфликтов. По оценкам специалистов, в 80-85 % семей происходят конфликты, а в остальных 15-20 % возникают ссоры по различным поводам.

1. Понятие семейных конфликтов и их особенности

Семейные конфликты — это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.

Семейные конфликты имеют свои особенности, учет которых необходим при предупреждении и разрешении таких конфликтов.

1. Прежде всего, семейные конфликты отличаются особым **предметом**, специфика которого обусловлена уникальностью семейных отношений. Важнейшей особенностью семейных отношений является то, что их основное содержание составляют как межличностные отношения (любовь, кровное родство), так и правовые и нравственные обязательства, связанные с реализацией функций семьи: репродуктивной, воспитательной, хозяйственно-экономической, рекреативной (взаимопомощь, поддержание здоровья, организация досуга и отдыха), коммуникативной и регулятивной.

2. Семейные конфликты отличаются и по **причинам**. Важнейшими из них являются:

- ограничение свободы активности, действий, самовыражения членов семьи;
- отклоняющееся поведение одного или нескольких членов семьи (алкоголизм, наркомания и т. д.);
- наличие противоположных интересов, устремлений, ограниченность возможностей для удовлетворения потребностей одного из членов семьи (с его точки зрения);
- авторитарный, жесткий тип взаимоотношений сложившихся в семье в целом;
- наличие трудноразрешимых материальных проблем;
- авторитарное вмешательство родственников в супружеские отношения;
- сексуальная дисгармония партнеров в браке и др.

3. Существенной особенностью семейных конфликтов является и то, что они могут иметь тяжелые социальные последствия. Нередко они заканчиваются трагически. Очень часто приводят к различным заболеваниям членов семьи. Особенно тяжелые последствия семейные конфликты имеют для детей.

Таблица 17.

Классификация семейных конфликтов

№ п/п	Тип конфликта	Основная причина
1	Супружеские конфликты	Весь спектр причин семейных конфликтов
	Конфликт между родителями и детьми	Издержки воспитания детей; ригидность семейных отношений; возрастные кризисы детей

	Конфликт родственников	Авторитарное вмешательство родственников
2	Ценностные конфликты	Наличие противоположных интересов, ценностей
	Позиционные конфликты	Борьба за лидерство в семье. Неудовлетворенные потребности в признании значимости «Я» одного из членов семьи
	Сексуальные конфликты	Психосексуальная несовместимость супругов.
	Эмоциональные конфликты	Неудовлетворение потребности в положительных эмоциях (отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания со стороны одного из членов семьи)
	Хозяйственно-экономические конфликты	Противоположность взглядов супругов на ведение домашнего хозяйства и участие в этом процессе каждого из них, а также других членов семьи. Тяжелое материальное положение семьи

Кризисные периоды в развитии семьи

При анализе семейных конфликтов, особенно супружеских, важно учитывать кризисные периоды в развитии семьи.

Первый кризисный период в развитии семьи наблюдается в первый год супружеской жизни. В этот период происходит адаптация супругов друг к другу. Вероятность разводов в этот период составляет до 30 % от общего числа браков.

Второй кризисный период связан с появлением детей. Рождение ребенка для многих семей является серьезным испытанием. У супругов появляются новые нелегкие обязанности по уходу за ребенком, его воспитанию. В связи с этим у них существенно ограничиваются возможности для профессионального роста, для реализации своих интересов. Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по вопросам воспитания ребенка. В этот период усталость жены, связанная с уходом за ребенком, может привести к временной дисгармонии сексуальных отношений.

Третий период кризиса семьи совпадает со средним супружеским возрастом (10-15 лет совместной жизни), который характеризуется насыщенностью друг другом, появлением дефицита чувств.

Четвертый период кризиса семьи наступает после 18-24 лет супружеской жизни. Основная причина семейного кризиса в этот период связана с усиливающейся эмоциональной зависимостью жены, ее переживаниями по поводу возможных измен мужа.

Предупреждение и разрешение семейных конфликтов

Предупреждение семейных конфликтов зависит от всех членов семьи и прежде всего от супругов. При этом следует иметь в виду, что некоторые мелкие семейные ссоры могут иметь позитивную направленность, помогая прийти к согласию по спорным вопросам и предотвратить более крупный конфликт. Но в большинстве случаев семейных конфликтов допускать не следует. Назовем лишь самые общие пути предупреждения семейных конфликтов.

- формирование психолого-педагогической культуры, знаний основ семейных отношений (в первую очередь это касается супругов);
- воспитание детей с учетом их индивидуально-психологических и возрастных особенностей, а также эмоциональных состояний;
- организация семьи на полноправных началах, формирование семейных традиций, взаимопомощи, взаимной ответственности, доверия и уважения;
- формирование культуры общения.

Практическая работа № 4. Деловая игра «Социально зрелая семья»

Тема 8. Разрешение и ослабление конфликтов. Насилие

(семинарское занятие)

План

1. Разрешение политических конфликтов.
 - 1.1. Роль конституции в урегулировании конфликтов, ее функции.
2. Разрешение международных конфликтов.
3. Технология консенсуса и компромисса.
4. Ненасильственное поведение.
5. Эмпатия.
6. Юмор.

1. Разрешение политических конфликтов.

Динамика политического конфликта имеет определенные стадии (скрытое назревание противоречий, напряженность, эскалация и разрешение). Однако центральным моментом противостояния в политике всегда является борьба за власть.

Функции:

1. Урегулирует интересы отдельных общественных групп.

2. Приводит к упадку и даже кризису общества и государства, если ведется некомпетентными в управлении группами без соблюдения «правил игры».

В тех странах, где политическая культура высока, где не существует острых национальных и религиозных противоречий, эти конфликты решаются, главным образом, путем рационального компромисса. В них переход власти от одной политической группы к другой происходит без серьезных общественных потрясений. В противном случае политические конфликты выливаются в военные действия. Парламентские столкновения переносятся на улицу. Власти прибегают к насилию.

Практическое задание: Привести примеры тех и других стран.

Главным легитимным средством разрешения политических конфликтов является конституция. Иногда, особенно в условиях перехода к качественно новому обществу возникает необходимость ее пересмотра.

Главная же проблема состоит в том, что в ряде стран, особенно неразвитых в экономическом и политическом отношениях, конституция постоянно нарушается, то заметно ослабляет государственную власть. Чтобы конфликты между населением и элитами, между группами элит оставались в конституционных рамках, не привели к необратимым для общества последствиям, необходимо выполнение нескольких условий:

- создание серьезного базиса доверия населения к политике и политикам;
- приоритет профессиональных качеств, а не национальных признаков при кадровом формировании органов власти;
- создание демократических (общественных) организаций по контролю за действиями и сменяемостью власти;
- пресечение деятельности экстремистских (национальных, религиозных) организаций и движений;
- поощрение создания и совершенствования институтов гражданского общества со свойственными ему толерантными многосторонними связями.

2. Разрешение международных конфликтов.

Наиболее сложные для разрешения. В них часто переплетены расовые, классовые и групповые, национальные, территориальные и иные интересы. В борьбу вовлекаются разного рода правительственные и частные организации, общественные движения.

Практическое задание: Приведите примеры международных конфликтов (*военная акция НАТО против Югославии – 1999 г.*).

Новое разрешение международных конфликтов связано с разведением двух основных подходов:

Традиционный – разрешение противоречий, лежащих в основе конфликта.

Второй разработан в последние годы и связан с идеей мирозидания, направленный на все объемлемое миротворчество, а также на ограничение вооруженного конфликта.

Своевременное воздействие на конфликтную ситуацию обычно предотвращает появление кризиса. *Так, ряд конфликтов, назревших в 70-80-е гг. между отдельными республиками (Армения – Азербайджан, ССР – Прибалтика), могли бы быть вовремя смягчены различными путями и методами. В арсенале правящих кругов имелись, но не были использованы такие приемы, как создание «предохранительных клапанов», поиск условий для открытого выявления конфликтов на ранней стадии, в том числе принятие законов о трудовых конфликтах, о гражданстве и др. Тогда недопустимо обострили конфликтную ситуацию ложная информация, демагогия. Слухи, поощрение националистических устремлений.*

Разрешение международных конфликтов, как считают конфликтологи и политики, было бы более эффективным, если бы доминирующие в каждом регионе государства действовали только в соответствии с зафиксированными нормами международных отношений.

Для разрешения международных конфликтов создан Совет безопасности, в который входят многие крупные державы (кроме Германии, Японии, Индии, чье влияние на мир и международную безопасность весьма значительны). Целые континенты – Африка и Латинская Америка – не представлены в Совете ведущими державами этих двух континентов.

Поскольку между крупными странами не существует более высоких экономических и политических барьеров и поскольку большинство стран стремится сейчас к расширению национального могущества за счет интенсивного экономического развития, а не территориальных завоеваний, мировое сообщество поручило шанс заручиться согласием крупных держав на применение силы лишь в соответствии с нормами международного права.

Как бы ни были важны усилия руководителей держав к примирению и сотрудничеству, на них оказывают значительное влияние внутренние силы и вполне объяснимые формальность и официальность. Эти ограничения могут быть сняты так называемой народной дипломатией, существующей, как правило, параллельно с официальной. Этот вид урегулирования международных конфликтов может быть эффективным, поскольку улучшает взаимопонимание и доверие на разных уровнях путем переговоров, обмена визитами, совместных проектов, организации культурной и материальной помощи и т.д. Обычно подобного рода деятельностью занимаются

отставные политические лидеры, бывшие дипломаты, ученые, деятели культуры, экологи, медики.

3. Технологии консенсуса и компромисса.

Консенсус – согласие – представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого все члены группы сознательно и рационально принимают участие (коллективное мнение). Условия применения консенсуса:

- предмет спора сложен, а интересы сторон слишком значимы для принятия простого решения;
- обе стороны готовы заняться поиском и анализом скрытых потребностей и интересов;
- достаточно времени и ресурсов для поиска альтернатив, удовлетворяющих притязания обеих сторон;
- стороны заинтересованы в долгосрочном, а не временном решении проблемы

Позиция консенсуса – конфликтами необходимо управлять таким образом, чтобы не только минимизировать потери, но и максимально увеличить общую выгоду для противоборствующих сторон.

Компромисс, в отличие от консенсуса ориентирован на решение спорной проблемы совместными усилиями сторон, и в основном состоит из взаимных уступок. Это подход является «классическим» методом разрешения простого конфликта на всех его уровнях. Его технология проста и зачастую не решает спора, а как бы временно его откладывает на более поздний срок. Обычно он применяется, когда проблема очевидна, ресурсы и время для решения проблемы ограничены, другие технологии (консенсус, избегание, сила и пр.) не работают.

Классический пример политического компромисса: в разгар чеченской операции федеральных войск боевики Ш. Басаева захватили больницу (г. Буденновск) с ее персоналом в качестве заложников. Тогдашний председатель правительства РФ В.С. Черномырдин пошел на уступки (обещание прекратить огонь, обеспечить безопасный выезд террористов из города и т.д.). Басаев, в свою очередь, дал обязательство освободить заложников.

Практическое задание: Найти в словарях и специализированной литературе значения слов и понятий: **арбитр, посредник, обязывающий арбитраж, рекомендательный арбитраж, арбитраж «окончательного предложения», ограниченный арбитраж, посреднический арбитраж, третейский суд.**

4. Ненасильственное поведение.

Насилие проявляется в различных формах, оно может быть позитивным в случае защиты общества и индивида, но, как правило, оно негативно по определению. Реакция людей на насилие: ответное насилие, пассивность, активное ненасилие.

Контрольный вопрос: Какой из этих трех видов ответной реакции на насилие является более продуктивным и почему?

Мировой опыт ненасильственного разрешения конфликтов, разумеется, менее богат с опытом войны: 1832г. – английский король под давлением реформаторов, поддерживаемых населением, сделал важные уступки, что привело в дальнейшем к отказу от силовых решений; 1867-1868 гг. – Япония – бескровно осуществила коренные реформы (революция Мейдзи»); во Франции в 1934 и 1968 гг., в Испании в 1975 г., в России в 1991 г. активное ненасильственное сопротивление парализовало угрозы со стороны реакционных сил и практически обезоружило последних.

Ненасилие – это массовое активное сопротивление с обязательным отсутствием физического насилия.

Формы ненасильственной борьбы:

- ненасильственный протест в формах публичной критики, деклараций, митингов, расклеивания плакатов и листовок, отказа от наград и т.д.
- отказ от сотрудничества с применением бойкота, забастовок, невыполнения распоряжений;
- ненасильственная экспансия, предусматривающая явное неудобство и страдание: голодовка, сидячая забастовка, перекрытие дорог и т.д.

4. Эмпатия.

Эмпатия – эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого. Это качество личности свойственно природе человека. Результаты многих экспериментов показали, что признаки негативных эмоциональных реакция жертвы снижает уровень последующих проявлений агрессии. Жертвы, плачущие от боли, умоляющие о пощаде или посылающие сигналы о своем страдании другим способом, зачастую добиваются прекращения агрессивных действий по отношению к себе.

Однако замечено, что боль и страдание жертвы не всегда вызывают эмпатию. По мнению некоторых ученых, большинству убийц эмпатия не свойственна, особенно это касается профессиональных киллеров, некрофилов – людей, испытывающих неудержимое стремление к

чужой смерти. Многие убийцы не испытывают ненависти или вражды, они ориентируются на убийство как способ зарабатывания денег, удовлетворения своих потребностей, необходимости социальной обстановки (преследование, слепое выполнение приказа и т.п.). Многие исследователи считают, что чувство эмпатии притупляется тренировками (омон, террористы). Кроме того, у предрасположенного к исполнению приказов человека, который попадает в ситуацию необходимости совершить жесткий поступок, наблюдается снижение уровня эмпатии. Именно поэтому кажущиеся нормальными люди способны на зверства по приказу. Более того, некоторые положительные личностные характеристики – боязливость и добродетельность – упрощает обучение, возбуждая агрессию и убеждение в своем превосходстве.

Установлено, что большую предрасположенность к насилию показывают люди, с детства установками которых были «жизнь полна неожиданностей», «некоторые люди выше остальных», «индивидуальная свобода выше традиций» (Б. Альтемеер), такие методы воспитания, как беспрекословное подчинение старшим (потому что сильнее), ответ насилия на насилие... (**продолжить**).

Снижают уровень насилия такие методы воспитания, которые бы снизили способность бездумного и беспрекословного подчинения власти, основанные на самоуважении, уважении к свободе («+» и «-» действие зооуголков), самоуважение и т.п.

Практическое задание: Проведите диагностику уровня эмпатии.

5. Юмор.

Юмор в психологической литературе понимается как высшая из защитных функций (З. Фрейд). «Я спешу посмеяться над всеми, иначе мне пришлось бы заплакать» (Бомарше).

Такая разрядка порождает чувство удовлетворенности, хотя бы и временное, у участников конфликта, способствует разрешению проблем. Юмор помогает нам жить, а жизнь юморить.

Смех выполняет лечебную функцию (Гиппократ): веселый оживленный разговор во время обеда благотворно влияет на процессы пищеварения. Давно было замечено, что приезд в город цирка оздоравливает его жителей лучше, нежели открытие нескольких новых аптек. В США в 30-е годы во время великой депрессии президент издал специальный указ о развитии индустрии развлечений. Именно тогда появилось множество комедий и мюзиклов, что в какой-то мере помогло простым американцам пережить кризис. Доктор Петар Бокан доказал, что в течение дня женщине, чтобы быть здоровой, следует смеяться 13-16 раз. А вот мужчине – не менее 17! (Женщины устойчивее ко многим трудностям и сложностям бытия, кроме того, у них есть еще одна разрядка – слезы). **Тест «А как у Вас с юмором?»**

ПРАКТИКУМ

Практическая работа 1. Методы исследования конфликта

Представители различных наук, в первую очередь гуманитарных, издавна пытались разгадать причины войн, насилия, споров и других видов конфликтов. Однако лишь недавно конфликт стал объектом конкретного эмпирического исследования.

Эксперимент.

Ограничение экспериментальных подходов обусловлено тем, что прямое вмешательство в конфликт, особенно межличностный, не только может причинить вред сторонам, но и нарушить «чистоту» исследования.

На уровне межличностного общения эксперимент проводят психологи-практики. Этому способствуют НСО:

1. Дистанция: Какие факторы влияют на величину интимной дистанции?
2. Какой вид ориентации способен вызвать негативное отношение партнера?
3. Как с помощью НСО можно сгладить конфликт?

Психолог описывает ситуацию, сложившуюся в ходе невербального эксперимента, проведенного за столом ресторана, где сидели два друга. Один из них, психиатр, повел себя несколько необычным способом: взял сигарету, закурил, и, продолжая говорить, пачку положил недалеко от тарелки собеседника. Последний почувствовал себя несколько неуютно, хотя и не мог понять, почему. Чувство дискомфорта усилилось, когда психиатр, пододвинув свой бифштекс к пачке с сигаретами, перегнулся через стол и стал что-то с жаром доказывать своему собеседнику.

1. *Какое явление наблюдалось в данном случае?*
2. *К чему могла привести эскалация ситуации? Какие чувства были вызваны у собеседника действиями психиатра?*
3. *Как можно использовать невербальные средства, в частности дистанцию и ориентацию, в манипулировании конфликтом (его развитии или уклонении от него)?*

Еще более рискованными являются попытки изучения причин и динамики конфликта, но уже с помощью насилия. Например, если провести воздействие на группу испытуемых, то можно обнаружить ответное усиление или ослабление агрессии.

Так, Харрас и ее коллеги в 70-х гг. разработали остроумный эксперимент. Испытуемые, которым случалось оказаться в магазинах, супермаркетах, ресторанах и прочих общественных местах, подвергались прямому и сильному подстрекательству к агрессии. С этой целью с учетом разнообразия физических условий применялось несколько отличающихся друг от друга проце-

дур. В одном из вариантов помощники или помощницы экспериментатора намеренно налетали на людей сзади. Реакция испытуемых на этот неожиданный и обидный поступок классифицировался вежливой, безразличной, несколько агрессивной (краткий протест либо взгляд), и очень агрессивный (долгие сердитые выговоры или ответный толчок). В нескольких исследованиях экспериментаторы влезали перед человеком, ждущим свою очередь... Затем записывались вербальные (словесные) и невербальные реакции испытуемых на эту провокацию.

С помощью эксперимента исследуют влияние шумовых, световых, цветовых раздражителей на агрессивность поведения.

Исследование документов.

При исследовании документов встречаются трудности, связанные с большим количеством и разнообразием источников. Поэтому применяется своеобразная методика их применения – контент-анализ (количественный анализ). Его суть укладывается в довольно простую схему: «Кто сказал, что, кому, с какой целью и с каким результатом?».

К методам исследования документов относится изучение статистики, например, изучая текучесть кадров на предприятии и причины увольнения, можно сделать вывод о конфликтной ситуации на предприятии.

«+» - объективный характер, т.к. изучаются документы.

НО, анализ документов дает ограниченный результат, кроме того, не учитывается «человеческий фактор» и подготовлены относительно тех или иных групп или организаций.

Опросы.

Конфликтологи по интересующим их вопросам часто используют ответы людей, получаемый посредством опроса.

«+»: не причиняют вреда ни интервьюерам, ни респондентам; относительно дешевы и не требуют больших затрат времени.

«-»: некоторые опрашиваемые стесняются, другие скрытны, сами же исследователи с трудом преодолевают свой субъективизм, особенно при интерпретации ответов.

Анкета конфликтолога (шкала тактики) (А. Н. Чумиков).

1. Согласны ли вы с тем, что компромисс – самый лучший способ урегулирования конфликтов?

А – Да, согласен. Б – нет, не согласен. В – затрудняюсь ответить.

2. Чем больше толковых законов, тем меньше нежелательных конфликтов, не так ли?

А – Да, согласен. Б – нет, не согласен. В – затрудняюсь ответить.

3. Число конфликтом может уменьшиться при хорошей организации общества или отдельного коллектива.

А – Да, согласен. Б – нет, не согласен. В – затрудняюсь ответить.

4. Когда Вас станет сильно раздражать какой-нибудь политический или экономический противник, попытаетесь ли Вы договориться с ним «полюбовно»?

А – Да. Б – нет. В – затрудняюсь ответить.

5. На руководящие должности стоит выдвигать штатных критиков:

А – Да, согласен. Б – нет, не согласен. В – затрудняюсь ответить.

6. При обращении с партнерами следует им говорить всю правду, чтобы не было конфликтов:

А – Да, согласен. Б – нет, не согласен. В – затрудняюсь ответить.

7. Если Вы абсолютно уверены в том, что Вы правы, а соперник не прав, постараетесь ли Вы убедить его в этом?

А – Да, постараюсь. Б – нет, не буду убеждать. В – затрудняюсь ответить.

8. Четыре фирмы – А, В, С, Д – долго конкурировали между собой. Когда конкуренция приблизилась к своему пику, каждая из фирм решила снять возникшие проблемы «окончательно и бесповоротно». При этом использовались следующие методы: Фирма А выбрала путь материального «удушения» соперников; фирма В занялась поиском компромата на конкурентов; фирма С выразила готовность пойти на уступки и провести переговоры по данному вопросу; фирма Д решила вообще не предпринимать никаких действий. Какая из них поступила наиболее благо-разумно?

А – фирма А. Б – фирма В. В – фирма С. Г – фирма Д. Г – затрудняюсь ответить.

Обработка результатов: чтобы определить набранную Вами сумму баллов, воспользуйтесь следующим «ключом»: за каждый ответ «да» - 0 очков; за каждый ответ «нет» - 1 очко; за выбор любой из конкурирующих фирм – 1 очко; за каждый ответ «затрудняюсь ответить» - 2 очка.

Итак, если Вы набрали менее 5 очков, Вам предстоит нелегкая жизнь. Даже если Вам везло раньше, в будущем возможны срывы и серьезные проигрыши, так что хорошенько задумайтесь над своими действиями и по меньшей мере не форсируйте принятие решений.

Показатель от 5 до 10 очков более или менее нормален. Вы, конечно, допускаете ошибки, но они уравниваются вполне разумными шагами. К тому же у Вас есть неплохие задатки конструктивного мышления. Чуть больше анализа, знаний, и успех будет Вам сопутствовать постоянно.

Тот, кто набрал более 10 очков, остается только поздравить. Вы прекрасный тактик и аналитик. А если что-то не получается, то дело, скорее всего, не в Ваших промахах, а в обстоятельствах.

Наблюдение.

В применении Шкалы тактики есть один недостаток, протекающий из возможного нежелания респондента отвечать на вопросы. Кроме того, список «нарушений» может оказаться неполным. Поэтому наиболее распространенным и довольно простым является метод наблюдений. Каждый из нас, чаще всего бессистемно, пользуется этим методом в повседневной жизни, поскольку он позволяет оценить многие личностные качества знакомых и незнакомых вам людей.

Достоинством этого метода является и то, что он дает возможность исследователю вникнуть в детали конфликта, «прочувствовать» его многообразие. Недостаток – личностный субъективизм.

Практическая работа 2. Стили разрешения в конфликте

***Цель:** Определить ведущий стиль разрешения конфликта эмпирически и экспериментально, провести самодиагностику основных особенностей поведения, влияющих на стратегию общения в конфликте.*

План практической работы:

1. Приготовить «Экспертный лист Практической работы».
2. Просмотреть теоретический материал по стилям разрешения конфликтов, ответить на вопросы (в экспертном листе):

2.1. В чем суть стратегий разрешения конфликтов?

2.2. Заполните пропуски в предложениях: «Стили _____ и _____ не предполагают активного использования конфронтации при решении конфликта. При _____ и _____ конфронтация является необходимым условием выработки решения. Учитывая, что решение конфликта предполагает устранение причин, его породивших, можно сделать вывод, что только стиль _____ реализует данную задачу полностью. При _____ и _____ решение конфликта откладывается, а сам конфликт переводится в скрытую форму. _____ может принести лишь частичное разрешение конфликтного взаимодействия, так как остается достаточно большая зона взаимных уступок, а полностью причины не устранены».

3. Диагностика ведущей стратегии разрешения конфликта (по тесту К. Томаса).

4. Деловая игра «Путешествие на воздушном шаре». Отметьте все профессии, представители которых «находились» на «воздушном шаре». Анализ игры: проанализируйте, какую стратегию разрешения конфликта использовали «пассажиры воздушного шара» (использовать при анализе не Ф.И., а название профессий).

5. Диагностика «Коммуникативные умения». Проранжируйте по мере значимости коммуникативные умения: умение слушать - _____; умение говорить, убеждать - _____; эмпатия (умение понимать на уровне чувств собеседника) - _____; умение справляться с собственными негативными эмоциями - _____; способность к сотрудничеству - _____; другое (что именно) _____ - _____.

6. Самооценка конфликтности (Таблица 18).

Таблица 18.

Самооценка конфликтности

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий оценить степень собственной конфликтности. Тест содержит шкалу, которая будет использована Вами для оценки по 10 парам утверждений. Выполнение его сводится к следующему: Вы оцениваете каждое утверждение левой и правой колонки, при этом отмечаете кружочком, на сколько баллов в Вас проявляется свойство (по 7-бальной системе).

1. Любите спорить	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3. Считаете, что добьетесь своего если будете твердо возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если возражать, то сложно добиться своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают Ваши доводы	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если другие не принимают Ваших доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В конфликтной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять характер, твердость	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свой характер, эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что можно всегда легко выйти из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что сложно выйти из конфликтной ситуации
10. Часто «взрываетесь», кричите	7 6 5 4 3 2 1	Если «взрываетесь», то испытываете чувство вины

Оценка результатов:

На каждой строке соедините отметки по баллам и постройте свой график. Отклонение от середины (цифра 4) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо – склонность к избеганию конфликтов. Подсчитайте баллы: 70 – очень высокая степень конфликтности, 60 – высокая; 50 – выраженная конфликтность; 11-15 – избегание конфликтов.

7. Проведите анализ межличностного взаимодействия (Р, В, Д) и оцените его конфликтность в следующей ситуации:

1. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Предприниматель - Инспектор -

2. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Руководитель - Заместитель -

3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Руководитель - Заместитель -

4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Начальник - Сотрудник -

8. Контрольный тест 1.

Практическая работа № 3. Внутренние, межличностные конфликты.

Задания:

1. Проработать информацию по переговорному процессу, ответив на вопросы.
2. Проранжировать по степени сложности общения типы людей, играющих блокирующие роли на переговорах.
3. Проработать практические ситуации на определение психологических защитных механизмов.

Выделите в ниже приведенных историях противоречивые тенденции, участвующие в конфликте, вид психологической защиты. Выполняя задание, следует помнить, что в них может не быть единственно правильного ответа. Психологическая защита – концепция, помогающая лучше понять внутренний мир человека, но многообразие жизненных ситуаций не всегда можно свести к концепции, даже самой лучшей.

1. В рассказе описывается жизнь героя – «маленького папы» - вскоре после рождения младшего брата.

« Когда папа был маленьким, он все время обижался. Он обижался на бабушку, потому что он хотел ей что-то рассказать, а она была занята и не могла слушать его. Он обижался на дедушку, потому что дедушка хотел ему что-то рассказать, а он сам был занят и не мог его слушать. Когда родители уходили в гости или в театр, маленький папа обижался и плакал. Он требовал, чтобы родители сидели дома. Зато когда он сам хотел пойти в цирк, маленький папа плакал еще громче. Он обижался, что его заставляют сидеть дома. Едва он открывал утром глаза, как обижался за солнышко за то, что оно его разбудило. Потом он обижался на всех до вечера, а когда засыпал, то во сне тоже надувал губы и на кого-то сердился» (А. Раскин Как папа был маленьким)

2. «Федя – студент-математик. Милый юноша. Немного застенчивый. Он здесь на Кавказе – на практике... Ему не везет. Вот уже все студенты обзавелись «симпатиями», а у него никого нет. Это случилось под конец лета. Федя влюбился. Он давал ей урок по физике. И она, видимо, увлеклась им. Мы стали встречать их на скамейках парка.

Неожиданно пришла беда – Федя заболел. Он заболел экземой. Для Феди это было несчастье в высшей степени. Он и без этого был застенчив, но теперь лишаи совершенно обескуражили его. Он перестал встречаться со своей ученицей. Ему было совестно, что она увидит его ужасные багровые пятна...

Врачи стали лечить Федю. Но болезнь усилилась. Федя перестал выходить из дому. Он плакал, говоря, что это при его невезении могло так получиться. Ведь это случилось на другой день после того, как ученица призналась в своем чувстве.

В конце августа я возвращался с Федей в Петербург. Уже на другой день пути Феде стало лучше. К концу пути лицо у Феди стало почти чистым.

Федя не расставался с зеркальцем. С восторгом он убеждался, сто болезнь покидает его. С печальной улыбкой говорил, как ему не повезло. На что ему здоровье, если теперь нет той, кого он полюбил.» (М. Зощенко Перед восходом солнца).

3. «Раковый корпус носил и номер тринадцать...

- Но ведь у меня – не рак, доктор? – с надеждой спрашивал Павел Николаевич, слегка потрагивая свою злую опухоль, растущую почти по дням.
- Да нет же, нет, конечно, - в десятый раз успокаивала его доктор...

(В палате) стоял коренастый широкоплечий больной... Тот пропустил Павла Николаевича и повернулся вослед.

- Слышь, браток, у тебя рак – чего?

Павел Николаевич поднял глаза и сказал с достоинством:

- Ни чего. У меня вообще не рак.
- Ну и дурак. Если бы не рак – разве б сюда положили?» (Солженицын А. Раковый корпус).

4. 1937 год. Нина, одна из героинь, приходит к своей бывшей однокласснице, Лене, у которой арестовали отца и завтра семью выселяют из квартиры. Она спрашивает:

«- Неужели не могли вам дать хотя бы пару дней на сборы?

- Наивная душа, - сказала лена, - неужели не понимаешь, кому-то не терпится въехать в нашу квартиру. Серебрякова арестовали, еще суда не было, а Вышинский (генеральный прокурор) уже перебрался на его дачу. Каково, а?

Нина залилась краской.

- Зачем ты собираешь всякие сплетни?! Я не узнаю тебя!

Лена взглянула на нее.

- Сплетни, конечно, сплетни, одни сплетни кругом, а в остальном все в порядке.
- Где Владлен (брат Лены) – спросила Нина.
- У своих друзей. Договаривается с ними, завтра они анм помогут переехать.

Нина чуть не заплакала: одиннадцатилетние дети – вот и вся помощь. И потому ее слова звучали искренне, когда она стала говорить: перегружена работой, не отпустят, а так бы обязательно помогла.

- Я все понимаю, - сказала лена, - спасибо, что пришла...

Нина всегда боготворила Ивана Григорьевича (отца Лены): человек из народа, истинный коммунист. Представить себе Ивана Григорьевича, отдающего команду подмешать толченое стекло в пищу детям или бросить яд в колодцы, все-таки невозможно. Не, с другой стороны, он почти десять лет прожил за границей, мог выполнять какие-то задания. И если она прочитает в газете его признания в измене родине и шпионаже, что она скажет?» (А. Рыбаков Страх).

5. Печорин пытается догнать Веру, чтобы попрощаться с ней, и убеждается, что не успевает.

« И долго я лежал неподвижно и плакал горько, не стараясь удерживать слез и рыданий: я думал, грудь моя разорвется; вся моя твердость и все мое хладнокровие исчезли как дым. Душа обессиленна, рассудок замолк, и если бы в эту минуту кто-то меня увидел, он бы с презрением отвернулся.

Когда ночная роса и горный ветер освежили мою горячую голову и мысли пришли в обычный порядок, то я понял, что гнаться за погибшим счастьем бесполезно и безрассудно. Что мне еще надобно? – ее видеть? – зачем? Не все ли кончено между нами? Один горький прощальный поцелуй не обогатит моих воспоминаний, а после него нам только труднее будет расставаться.

Мне, однако, приятно, что я могу плакать. Впрочем, может быть этому причины расстроенные нервы, ночь, проведенная без сна, две минуты против дула пистолета и пустой желудок».

6. Последний разговор Печорина с княжной Мери:

« - Вы видите, я играю на ваших глазах самую жалкую роль, и даже в этом признаюсь. Какое бы вы дурное мнение обо мне не имели, я ему покоряюсь... Не правда ли, если даже вы меня и любили, то с этой минуты презираете.

Она обернулась ко мне бледная как мрамор, только глаза ее чудесно сверкали.

- Я вас ненавижу. – сказала она» (М. Ю. Лермонтов Герой нашего времени).

7. Приведите пример психологической защиты из своей жизни или из жизни друзей.

4. Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение».

Анализ итогов игры: 2.1. Какие модели ведения переговоров использовались членами группы? 2.2. Определите, какие роли играли члены группы во время переговоров, дискуссии (см. выше)?

5. Проработайте тест «Моя тактика ведения переговоров».

Материал к деловой игре «Потерпевшие кораблекрушение»

Цель: изучение процесса выработки и принятия решения в ходе переговоров, определение ролевых предпочтений участников группы в процессе дискуссии, переговоров.

На рабочем бланке практической работы заполните таблицу:

снаряжение	Индивидуальная оценка	Групповая оценка	Общепринятая оценка	Инд. ошибка	Груп. ошибка
1. Сектант 2. Зеркало 3. Канистра с 25 литрами воды 4. Противомосkitная					

сетка					
5. Коробка с армейским рационом					
6. Карты Тихого океана					
7. Надувная плавательная подушка					
8. Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси					
9. Маленький транзисторный радиоприемник					
10. Репеллент, отпугивающий акул					
11. 2 м ² непрозрачной пленки					
12. 1 литр рома крепостью 80%					
13. 450 м. нейлонового каната					
14. 2 коробки шоколада					
15. Рыболовная снасть					

6. Контрольный тест 2.

Практическая работа № 4. Семейные конфликты.

Влечение ума порождает уважение.

Влечение душ порождает дружбу.

Влечение тела порождает желание.

Соединение трех влечений порождает любовь.

1. Семейные конфликты — это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.

Отметьте особенность семейных конфликтов (отличие от др. видов конфликтов):

2. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.

4. Дидактическое упражнение «Супружеский конфликт».

Цель упражнения. Ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Участники:

1. Муж — работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

2. Жена — также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

Игровая ситуация. Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

Порядок проведения:

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» — «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и юноша).

2 На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.

На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.

Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные решения данного конфликта.

4. Деловая игра «Социально зрелая семья»

Бланк 1 Семья

№ п/п	Семейный статус	Имя, отчество	Возраст	Место работы или учебы	Размер заработной платы, руб.
1	Муж				
2	Жена				
3	Сын				
4	Дочь				
5	Свекор				
6	Свекровь				
7	Тесть				
8	Теща				
Итого:					

Бланк 2. Общая сумма доходов за 1 месяц: _____

Расходная часть семейного бюджета

№	Наименование статьи расходов	Сумма, руб.	% в семейном	% в потребит.	Разность величин
	<i>Питание</i>				
2	<i>Одежда</i>				
3	<i>Мебель и предметы домашнего обихода</i>				
4	<i>Культурно-бытовые нужды</i>				
5	<i>Алкогольные напитки и курение</i>				
6	<i>Оплата квартиры</i>				
7	<i>Платежи, сборы налоги</i>				
8	<i>Накопления, сбережения</i>				
	Итого				

Анализ игры.

Памятка к игре

Количественный анализ проводится по всем расходным статьям для определения степени соответствия процента распределения расходов каждой семьи проценту рационального потребительского бюджета.

Победителем в этой игре, то есть наиболее социально зрелой семьей, объявляется та, результаты которой ближе всего к данным рационального потребительского бюджета. Для более точного определения уровня социальной зрелости семьи можно использовать следующую формулу:

$$\text{Уровень социальной зрелости} = \Sigma / a - b /$$

где Σ — знак суммирования;

a — величина расходной статьи в бюджете семьи (графа 3 бланка 2), в %;

b — величина однотипной расходной статьи в рациональном потребительском бюджете (графа 4 бланка 2), в %;

$|a - b|$ — разность величин a и b по модулю. Результат записывается в графе 5 бланка 2.

Суммирование целесообразно проводить только по 8 основным расходным статьям.

Анализ игры:

1. Процедура обсуждения семейного бюджета.

Кто чаще предлагал варианты? Какие аргументы использовали участники для убеждения других членов семьи? Чья точка зрения чаще находила понимание и поддержку? Были ли в семье конфликты? Какого рода и в чем их причина? Как семья выходила из конфликтов? Кто стремился гасить конфликты? Какие он использовал для этого приемы?

2. Игровые роли.

Всем ли участникам удавалось держаться в рамках заданной роли? Какие трудности испытывали участники, играя свою роль? Если кому-то не удалось удержаться в рамках той роли, то почему? Кому роль пришлось по душе, почему?

3. Знание экономических реалий.

5. Контрольный тест .

Практическая работа 5. Анализ конфликтов в трудовом коллективе.

Психологический климат коллектива.

***Цель:** Анализ психологического климата коллектива группы, выявление причин возможных конфликтов в группе.*

Анализ конфликтов в рабочей группе включают учет следующих составляющих:

1. Сочетание типов темперамента членов группы (диагностика темперамента).
2. Социальный статус членов группы (социометрия).
3. Психологический климат коллектива.
4. Стиль разрешения спорных моментов, общения.

Задания:

1. Провести самодиагностику темперамента.
2. Социометрический анализ группы.
3. Проработка теста «Психологический климат коллектива».
4. Анализ конфликтности группы по результатам работы (тестирования, итогов игры).

КОНТРОЛЬНЫЕ ТЕСТЫ

Контрольный тест 1.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов:

1. Конфликтогены – это:

- А. – слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- Б. – проявления конфликта;
- В. – причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- Г. – поведенческие реакции личности в конфликте.

2. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказания, угроза, замечание, насмешка, критика, обвинение»?

- А. – снисходительное отношение;
- Б. – негативное отношение;
- В. – менторские отношения;
- Г. – нарушение этики;
- Д. – нечестность и неискренность.

3. Управление конфликтами – это:

- А. – целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- Б. – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- В. – целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- Г. – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- Д. – целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

4. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- А. – конструктивная, рациональная, деструктивная;
- Б. – компромисс, уход, сотрудничество;
- В. – рациональная, иррациональная, конформистская;
- Г. – конструктивная, деструктивная, конформистская;
- Д. – борьба, уступка, компромисс.

5. Кто из ниже перечисленных разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- А. – К. Томас и Р. Киллмен;
- Б. – Х. Корнелиус и Ч. Ликстон;
- В. – Д. Скотт и Ш. Фейр;
- Г. – М. Дойч и Д. Скотт;
- Д. – Р. Фишер и У. Юри.

6. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- А. – 1;
- Б. – 2;
- В. – 3;
- Г. – 4;
- Д. – 5.

7. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- А. – компромисс, критика, борьба;
- Б. – компромисс, уход, сотрудничество;
- В. – борьба, уход, убеждение;
- Г. – сотрудничество, консенсус, уступка;
- Д. – соглашение, сотрудничество, убеждение.

8. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:

- А. – стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- Б. – доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;
- В. – стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- Г. – не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- Д. – стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

9. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением к одностороннему выигрышу, удостоверению собственных интересов:

- А. – соперничество;
- Б. – сотрудничество;
- В. – уступка;
- Г. – уклонение;
- Д. – компромисс.

10. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся урегулированием разногласий, взаимными уступками:

- А. – соперничество;
- Б. – сотрудничество;
- В. – уступка;
- Г. – уклонение;
- Д. – компромисс.

Контрольный тест № 2

Выберите вариант правильного ответа:

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность — группа;
- б) группа — группа;
- в) личность — группа и группа — группа;
- г) руководитель — коллектив.

2. Групповая атрибуция — это:

- а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоположной группы;

б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;

- в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;
- г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия.

3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;

- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации.

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации.

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации.

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом.

7. Для каких конфликтов характерны причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу:

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом.

8. Основными причинами конфликта между руководителем и коллективом:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации.

9. Конфликт в обществе — это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной).

10. Экономические конфликты — это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений.

11. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- а) отношение права;
- б) отношение собственности;
- в) отношение производства;
- г) отношение распределения.

12. Политические конфликты — это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе.

13. Основным предметом политических конфликтов является:

- а) политический интерес;
- б) политическая власть в различных социальных структурах;

- в) государственная власть;
- г) политическое сознание людей.

14. Социальные конфликты — это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения.

15. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

- а) забастовка;
- б) пикет;
- в) недовольство граждан, их протест;
- г) голодовка;

16. Конфликты в духовной среде — это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере культуры;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере искусства и религии;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей;
- г) конфликты которые проявляются в идеологической борьбе;

17. Наиболее острыми конфликтами духовной среды являются:

- а) религиозные конфликты;
- б) психологические конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии;
- г) конфликты в сфере искусства.

18. Внутриличный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояния тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности и его ценностных отношений (сверх-Я);
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

19. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом (либидо) и танатосом (мортидо), как природной основе внутриличностных конфликтов?

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму.

20. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- а) регрессия, проекция, рационализация, сублимация, отрицание;
- б) эйфория, ностальгия, переориентация, сублимация;
- в) неврастения, эйфория, регрессия, идеализация;
- г) компромисс, уход, переориентация, вытеснение.

Контрольный тест № 3

Выберите вариант правильного ответа:

1. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

2. К причинам семейных конфликтов относятся:

- а) ограничение свободы, активности действия, отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений, сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- б) ограничение свободы, активности действия, отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений, девальвация моральных ценностей;
- в) изменение положения женщины в обществе; ограничение свободы, активности действия, отклоняющееся поведение одного из членов семьи;
- г) авторитарный, жесткий тип семейных отношений, изменение положения женщины в обществе; ограничение свободы, активности действия;
- д) ухудшение материального положения семьи, чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе, невозможность нормального трудоустройства супругов, социально-экономическая ситуация в обществе.

3. Ценностные семейные конфликты - это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов, ценностей;
- б) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- в) конфликт, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в эмоциях;
- г) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- д) конфликт, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

4. Эмоциональные семейные конфликты - это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов, ценностей;
- б) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- в) конфликт, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в эмоциях;
- г) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- д) конфликт, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

5. Позиционные семейные конфликты - это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов, ценностей;
- б) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- в) конфликт, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в эмоциях;
- г) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- д) конфликт, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

6. Сексуальные семейные конфликты - это:

- а) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов, ценностей;
- б) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- в) конфликт, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в эмоциях;
- г) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- д) конфликт, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

7. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;

д) 6.

8. Первый кризисный период семьи происходит:

- а) в первый год супружеской жизни;
- б) после рождения первого ребенка в семье;
- в) в период появления в семье второго ребенка;
- г) с достижением детей школьного возраста;
- д) в первый месяц жизни.

Контрольный тест «Организационные конфликты»

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Организация — это:

- а) коллектив;
- б) корпорация;
- в) ассоциация;
- г) социальная группа; объединяющая людей на основе общей цели, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели;
- д) организованная социальная группа на основе общей цели.

2. Конфликт в организации — это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

3. Структурные конфликты в организации — это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

4. Инновационные конфликты в организации — это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

5. Позиционные конфликты в организации — это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

6. Ресурсные конфликты в организации — это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

7. Динамические конфликты в организации — это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

8. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

9. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

10. Определите типы конфликта в организации (основание тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ МИНИМУМ

Оценка способности к эмпатии.

Инструкция: Предлагаем оценить несколько утверждений. Ваши ответы не будут расцениваться как хорошие или плохие, поэтому просим проявить откровенность. Над утверждениями не стоит долго раздумывать. Достоверные ответы те, которые первыми пришли в голову. Прочитав в опроснике утверждение, в соответствии с его номером отметьте ваше мнение под одной из шести позиций: «не знаю», «никогда или нет», «иногда», «часто», «почти всегда», «всегда или да». Ни одно из утверждений пропускать нельзя.

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять над причиной успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных жанров предпочитаю современные.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не стоит вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, сами по себе на глаза наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажем.
13. Я всегда прощал родителям все, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители всегда относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладываю другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.

22. В детстве я приводил домой бездомных собак и кошек.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хочется разобраться, почему некоторые знакомые иногда задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Обработка результатов.

Единая метрическая униполярная шкала интервалов позволяет, пользуясь ключом-дешифратором, получить общую характеристику эмпатии на основе данных, которые представляют все диагностические шкалы и дают характеристики отдельных составляющих эмпатии. Количественный анализ производится по системе: «не знаю» - 0 баллов, «никогда или нет» - 1 балл, «иногда» - 2 балла, «часто» - 3 бала, «почти всегда» - 4 балла, «всегда или да» - 5 баллов.

Ключ-дешифратор:

Шкала		Номер утверждения	баллы
Номер	Название		
I	Эмпатия с родителями	10, 13, 16	
II	Эмпатия с животными	19, 22, 25	
III	Эмпатия со стариками	2, 5, 8	
IV	Эмпатия с детьми	26, 29, 35	
V	Эмпатия с героями художественных произведений	9, 12, 15	
VI	Эмпатия с незнакомыми или малознакомыми людьми	21, 24, 27	

С помощью таблицы «Уровни эмпатии» на основании полученных балльных оценок диагностируется уровень эмпатии по каждой из составляющей и в целом.

Уровни эмпатии

Уровень	Количество баллов	
	По шкалам	В целом
Очень высокий	15	82-90
Высокий	13-14	63-81
Средний	5-12	37-62
Низкий	2-4	12-36
Очень низкий	0-1	5-11

Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций:

82-90 баллов – это очень высокий уровень эмпатийности. У Вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно оттого, что окружающие используют его в качестве громоотвода, обрушивая на Вас свое эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют Вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты, не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. Беспокойство за родных и близких не покидает Вас. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покаленного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия Вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни Вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своем психическом здоровье.

61-81 балл – высокая эмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к Вам. Окружающие ценят Вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликты и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах Вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести Вас из равновесия.

37-62 балла – нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать Вас «толстокожим», но в то же время Вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более

склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словам. Но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для Вас неожиданными. У Вас нет раскованности чувств, и это мешает Вашему полноценному восприятию людей.

12-36 баллов – низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднение в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся Вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы – сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у Вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят Вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность; окружающие не слишком жалуют Вас своим вниманием. Но это исправимо, если Вы раскроете свой панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

11 баллов и менее – очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди коллег. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше Вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неуклюжем положении. Во многом не находите взаимопонимание с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

А как у Вас с юмором?

С юмором у нас хорошо –

Без юмора у нас плохо.

Одесская мудрость

1. Зависит ли Ваше настроение от успеха или неуспеха в том или ином деле? (да – 0, нет – 5 баллов)
2. Любите ли Вы фантазировать, представляя себя в различных ситуациях? (да – 5 баллов, нет – 0)
3. Легко ли вызвать у Вас гнев? (да – 0, нет – 5 баллов)
4. Смеетесь ли Вы, когда вам смешно? (да – 5, нет – 0 баллов)
5. Может ли Вам испортить настроение длинная очередь? (да – 0, нет – 5 баллов)
6. Осуждаете ли вы экстрасенсов, психологов, астрологов? (да – 0, нет – 5 баллов)
7. Часто ли Вы хандрите? (да – 0, нет – 5 баллов)
8. Любите ли Вы комплименты, радуетесь ли вы им? (да – 0, нет – 5 баллов)
9. Беретесь ли вы верховодить в компании незнакомых людей? (да – 0, нет – 5 баллов)
10. Любите ли Вы рисовать? (да – 5, нет – 0 баллов)
11. Упрекаете ли вы человека за неудачную шутку? (да – 0, нет – 5 баллов)
12. Отвечаете ли Вы на резкость сарказмом? (да – 0, нет – 5 баллов)
13. Считают ли вас знакомые компанейским человеком? (да – 5, нет – 0 баллов)
14. Любите ли Вы общаться с детьми? ((да – 5, нет – 0 баллов)
15. Возьметесь ли вы состязаться в остроловии? (да – 0, нет – 5 баллов)
16. Сильно ли Вы переживаете, наблюдая за спортивными состязаниями? (да – 5, нет – 0 баллов)
17. Любите ли вы слушать и рассказывать анекдоты, веселые истории? (да – 5, нет – 0 баллов)
18. Расстроит ли Вас неопрятность в одежде Вашего спутника (спутницы)? (да – 0, нет – 5 баллов)
19. Считаете ли Вы, что цель оправдывает средство? (да – 0, нет – 5 баллов)
20. Вызовет ли досаду мнение друзей об отсутствии у Вас чувства юмора? (да – 0, нет – 5 баллов)

Теперь суммируйте набранные Вами баллы и посмотрите, к какой группе людей Вас можно отнести.

85-100 баллов. Вы наделены чувством юмора даже с избытком. С одной стороны это неплохо, с другой, увы, наша повседневность требует порой проявления совсем иных чувств. Возможно, Вы это не всегда понимаете.

50-84 баллов. Вы несете людям радость, энергию и энтузиазм. Юмор не покидает Вас даже в тяжелые дни. Ваше чувство юмора деликатно и конструктивно, Вы хорошо понимаете, когда юмор уместен или нет. Вы увлекающийся человек, собеседник, и на Вас можно положиться.

30-49 баллов. Нельзя считать, что чувство юмора вам совсем не присуще. Хотя это и не отличительная черта вашего характера. Нередко Вы относитесь с полной серьезностью к тому, что следовало бы воспринимать именно с чувством юмора, с иронией.

0-29 баллов. Улыбка на Вашем лице – редкий гость, слишком уж серьезно вы воспринимаете все, даже веселый розыгрыш. Ваша серьезность и неулыбчивость могут даже удручать окружающих. Когда бы ни возникли сложности в жизни, научитесь смеяться именно вместе со всеми, не смотрите на эту жизнь сквозь черные очки – и вы убедитесь, что так жить намного легче и Вам, и окружающим.

Изучение психологического климата коллектива.

Инструкция:

«Уважаемый товарищ! Оцените, пожалуйста, как проявляются перечисленные ниже свойства психологического климата в вашем коллективе, выставив ту оценку, которая, по вашему мнению, соответствует истине.

Оценки:

3 – свойство проявляется в группе всегда;

2 – свойство проявляется в большинстве случаев;

1 – свойство проявляется нередко;

0 – проявляется в одинаковой степени и то, и другое свойство.

№ п/п	Свойства психологического климата А	Оценка	Свойство психологического клима- та Б
1	2	3	4
1.	Преобладает бодрый жизнерадостный тон настроения	3210123	Преобладает подавленное настроение
2.	Доброжелательность в отношениях, взаимные симпатии	3210123	Конфликтность в отношениях, антипатии
3.	В отношениях между группировками внутри вашего коллектива существует взаимное расположение, понимание	3210123	Группировки конфликтуют между собой

4.	Членам группы нравится вместе проводить время. Участвовать в совместной деятельности	3210123	Проявляют к более тесному общению безразличие, выражают отрицательное отношение к совместной деятельности
5.	Успехи или неудачи товарищей вызывают сопереживание, искреннее участие всех членов группы	3210123	Успех или неудачи товарищей оставляют равнодушными или вызывают зависть, злорадство
6.	С уважением относятся к мнению других	3210123	Каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнению других
7.	Достижения и неудачи группы переживаются как собственные	3210123	Достижения или неудачи группы не находят отклика у ее членов
8.	В трудные для группы дни происходит эмоциональное единение «один за всех, все за одного»	3210123	В трудные дни группа «раскисает»: растерянность, ссоры, взаимные обвинения
9..	Чувство гордости за группу, если ее отмечает руководство	3210123	К похвалам и поощрениям группы относятся равнодушно
10..	Группа активна, полна энергии	3210123	Группа инертна, пассивна
11.	Участливо и доброжелательно относятся к новичкам, помогают им освоиться в коллективе	3210123	Новички чувствуют себя чужими, к ним часто проявляют враждебность
12.	В группе существует справедливое отношение ко всем членам, поддерживают слабых, выступают в их защиту	3210123	Группа заметно разделяется на «привилегированных» и «пренебрегаемых», пренебрежительное отношение к слабым
13.	Совместные дела увлекают всех, велико желание работать коллективно	3210123	Группу невозможно поднять на совместное дело, каждый думает о своих интересах

Подсчет итогов:

1. Сложить оценки левой стороны в вопросах 1, 2,13 – сумма А;
2. сложить оценки правой стороны во всех вопросах – сумма Б;
3. найти разницу $C=A-B$;
4. Если С равно 0 или имеет отрицательную величину, то имеем ярко выраженный неблагоприятный психологический климат коллектива с точки зрения индивида; С более 25, то психологический климат благоприятен; если С менее 25 – климат неустойчиво благоприятный.
5. Рассчитываем средне групповую оценку психологического климата по формуле:
 $C = \text{сумма } C \text{ инд.} / N$, где N- число членов группы.
6. Процент людей, оценивающих климат как неблагоприятный, определяется по формуле:

$N(C \text{ инд.}) / N \times 100\%$, где $N(C \text{ инд.})$ – количество людей, оценивающих климат коллектива как неблагоприятный, N – число членов группы.

**Тест «Исследование особенностей реагирования
в конфликтной ситуации» (К. Томас)**

Инструкция:

Выберите в каждом вопросе предпочитаемый вами вариант поведения и укажите его букву в ответах.

вопросы	ответы
1. а) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.	
2. а) я стараюсь найти компромиссное решение. б) я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.	
3. а) я обычно стремлюсь добиться своего. б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.	
4. а) я стараюсь найти компромиссное решение. б) я стараюсь не задеть чувства другого	
5. а) улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого. б) я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.	
6. а) я пытаюсь избежать неприятностей для себя. б) я стараюсь добиться своего	
7. а) я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.	
8. а) я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. б) я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	
9. а) я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.	
10. а) я твердо стремлюсь добиться своего. б) я пытаюсь найти компромиссное решение.	
11. а) первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы. б) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.	
12. а) зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.	
13. а) я предлагаю среднюю позицию. б) я постараюсь, чтобы все было сделано по-моему.	
14. а) я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. б) я показываю другому логику и преимущество моих взглядов	
15. а) я стараюсь успокоить другого и сохранить отношения. б) я стараюсь делать все необходимое, чтобы избежать напряжения.	

16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого. б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.	
17. а) я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.	
18. а) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б) я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.	
19. а) первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б) я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	
20. а) я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б) я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.	
21. а) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому. б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.	
22. а) я пытаюсь найти позицию, которая находится между посередине моей и другого человека. б) Я отстаиваю свою позицию	
23. а) как правило, я озадачен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас. б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность при решении спорного вопроса	
24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу. б) я стараюсь убедить другого идти на компромисс.	
25. а) я пытаюсь убедить другого в своей правоте. б) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.	
26. а) я обычно предлагаю среднюю позицию. б) я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.	
27. а) зачастую стремлюсь избежать споров. Б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	
28. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б) улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку другого.	
29. а) я предлагаю среднюю позицию. Б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.	
30. а) я стараюсь не задеть чувств другого. Б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.	

КЛЮЧ:

По каждому из пяти разделов вопросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом. Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденцию его взаимоотношений в сложных условиях.

№ п/п	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1	2	3	4	5	6
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б		А	
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: Пути разрешения. – М.: ПМБ РАУ, 1993.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999.
3. Барлас Т.В. Популярная психология: от контактов к общению. Москва, Академия, 1997г.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – СПб.; М.: Университетская книга АСТ, 1998.
5. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск: Наука, 1998.
6. Гришина Н. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.
7. Добрович А. Общение: Наука и искусство - М., 1996
8. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены и механизмы защиты. – М.: Че Ро, 1997.
9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2003.
10. Дмитриев А. В. Конфликтология. – Москва, 2000.
11. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Москва, прогресс, 1989г.
12. Карнелиус Х., Фэйер Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992.
13. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. – М.: Экономика, 2000.
14. Михайлова Л.В. Психология общения. - Санкт-Петербург: Образование, 1994г.
15. Немов А. Г. Психология В 3-х кн. - Москва: Новая школа, 2001г.
16. Психология и этика делового общения /Под ред. Лавриненко В.Н. - Москва: Культура и спорт. 1997г.
17. Скотт Д. Конфликты: пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991.
18. Столяренко Л.Д. Основы психологии. - Ростов на Дону: Феникс, 1996г.
19. Социально-этические проблемы управленческой деятельности/ под ред. А.В. Коноренко. - М., 2003.
20. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. – М.: ИПП, 1996.
21. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – М.: Тандем ЭКМОС, 2000.
22. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. – СПб.: Лань, 1997.
23. Швальбе Б. Личность. Карьера. Успех. - Прогресс, 1993г.
24. Шейнов В.П. Конфликты и их разрешение. – СПб.: Питер, 2000.